

INFORME DE GESTIÓN ÁREA DE ATENCIÓN AL AFILIADO VIGENCIA 2022

El Área de Atención al Afiliado de 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 las oficinas de la EPS-S en los diferentes municipios con cobertura y satisfacer eficientemente sus necesidades y requerimientos.

El presente informe se refleja la gestión y debido trámite de las Quejas, Reclamos, Solicitudes y/o Sugerencias con base a lo definido en la Ley 1474 de 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. Estos son:

CANAL	MODO DE CONTACTO
Telefónica	(+57) 5755560 EXT. 2809 Línea Gratuita Nacional: 018000962055 3508296590 atención 24 horas
Físico	Toda correspondencia, documentos o escritos
Virtual	A través de correo electrónico atencionalafiliado@comfaorienteepps.net y el enlace http://epsonline.comfaorienteepps.com:65050/login/afiliado/

MUNICIPIO	DIRECCIÓN	CELULAR	CORREO ELECTRONICO
CÚCUTA	CALLE 14 #1-54 ENTRE AVENIDAS 1ra Y 2da.	3102056440	atencionalafiliado.eps@comfaorienteepps.com
ARBOLEDAS	CARRERA 0 AVENIDA 4 NO 1-56 BARRIO LA PRESENTACION.	3124879593	epsarboledas@comfaorienteepps.net
CACHIRA	CALLE 6 NO 6-45 BARRIO BUENOS AIRES	3232235740	epscachira@comfaorienteepps.net
CACOTA	CARRERA 3 NO 4-155 BARRIO LA ESPERANZA	3124879381	epscacota@comfaorienteepps.net
CONVENCION	CALLE 5 NO 6-08 KDX G6-260 BARRIO CENTRO	3124879648	epsconvencion@comfaorienteepps.net
CUCUTILLA	CARRERA 3 # 2-10 KDX 125-2 BARRIO PINAR DEL RIO	3124879599	epscucutilla@comfaorienteepps.net

Avenida 2 No. 13-55 Barrio La Playa – Cúcuta – Norte de Santander

Teléfono 5755560

CÓDIGO: F-EPSS-75

Línea gratuita Nacional 018000962055

www.comfaorienteepps.com

	EL CARMEN	CARRERA 3 NO 8-38 CALLE BOLIVAR CENTRO	3124879224	epselcarmen@comfaorienteepps.net
	GUAMALITO	CALLE 6 N°4-15 BARRIO SECTOR NORTE	3124349389	epsguamalito@comfaorienteepps.net
	EL TARRA	CALLE 15 # 7-33 BARRIO PUEBLO NUEVO	3124879666	epseltarra@comfaorienteepps.net
	EL ZULIA	AVENIDA 1 NO 9-18 BARRIO EL TRIUNFO	3124359419	epselzulia@comfaorienteepps.net
	GRAMALOTE	MANZANA 6 CASA 2 BARRIO SANTA ROSA	3124879182	epsgramalote@comfaorienteepps.net
	HERRAN	AVENIDA 3 # 44-34 BARRIO EL PERPETUO SOCORRO	3124879377	epsherran@comfaorienteepps.net
	OCAÑA	CALLE 7 # 29-240 AVENIDAD FRANCISCO FERNANDEZ DE CONTRERAS	3124563190	epsocana@comfaorienteepps.net
	PAMPLONA	CALLE 5 # 6-80 SANTO DOMINGO	3124359546	epspamplona@comfaorienteepps.net
	RAGONVALIA	Av 4 No 6-23 BARRIO CENTRO	3232235741	epsragonvalia@comfaorienteepps.net
	SANTIAGO	CARRERA 2 NO 3-22/24 BARRIO CENTRO	3232235744	epssantiago@comfaorienteepps.net
	TEORAMA	CARRERA 3 # 5-38 BARRIO LA SUSUA	3124879652	epsteorama@comfaorienteepps.net
	SAN PABLO	BARRIO 3 DE ENERO KDX 953-600	3124356995	epssanpablo@comfaorienteepps.net
	TIBU	CALLE 8 # 5-33 BARRIO EL CARMEN	3208585908	epstibu@comfaorienteepps.net
	VILLACARO	CALLE 3 # 4-60 BARRIO FE Y ALEGRÍA	3124879998	epsvillacaro@comfaorienteepps.net
Presencial	Proceso personalizado en el Municipio de Cúcuta, la oficina de atención al usuario ubicada: Sede 1 calle 14 No 1-54 B/ La Playa, en horario 7 am a 12 mediodía Sede 2 de la Av. 2 No 15-69 en horario 7 am a 12 mediodía. Así mismo, la atención en las oficinas de los municipios con cobertura			

	Municipio	Días de Atención	Mañana	Tarde	Días de Atención	Mañana
	CÚCUTA (Sedes 1 y 2)	LUNES A VIERNES	7:00 AM A 11:00 AM Atención presencial 7:00AM A 11:00AM Atención virtual	2:00 PM A 4:00 PM Atención presencial 2:00 PM A 5:00 PM Atención virtual		
	ARBOLEDAS	LUNES A VIERNES	8:00 AM A 12:00 M Atención presencial 7:00AM A 11:00AM Atención virtual	2:00 PM A 6:00 PM Atención presencial 2:00 PM A 5:00 PM Atención virtual	SÁBADO	8:00 AM A 12 M Atención presencial
	CACHIRA	LUNES A VIERNES	8:00 AM A 12:00 M Atención presencial 7:00AM A 11:00AM Atención virtual	2:00 PM A 6:00 PM Atención presencial 2:00 PM A 5:00 PM Atención virtual	SÁBADO	8:00 AM A 12 M Atención presencial
	CACOTA	LUNES A VIERNES	8:00 AM A 12:00 M Atención presencial 7:00AM A 11:00AM Atención virtual	2:00 PM A 6:00 PM Atención presencial 2:00 PM A 5:00 PM Atención virtual	SÁBADO	8:00 AM A 12 M Atención presencial
	CONVENCIÓN	LUNES A VIERNES	8:00 AM A 12:00 M Atención presencial 7:00AM A 11:00AM Atención virtual	2:00 PM A 6:00 PM Atención presencial 2:00 PM A 5:00 PM Atención virtual	SÁBADO	8:00 AM A 12 M Atención presencial
	CUCUTILLA	LUNES A VIERNES	8:00 AM A 12:00 M Atención presencial 7:00AM A 11:00AM Atención virtual	2:00 PM A 6:00 PM Atención presencial 2:00 PM A 5:00 PM Atención virtual	SÁBADO	8:00 AM A 12 M Atención presencial
	EL CARMEN	LUNES A VIERNES	8:00 AM A 12:00 M Atención presencial 7:00AM A 11:00AM Atención virtual	2:00 PM A 6:00 PM Atención presencial 2:00 PM A 5:00 PM Atención virtual	SÁBADO	8:00 AM A 12 M Atención presencial
	GUAMALITO (CORREGIMIENTO DE EL CARMEN)	LUNES A VIERNES	8:00 AM A 12:00 M Atención presencial 7:00AM A 11:00AM Atención virtual	2:00 PM A 6:00 PM Atención presencial 2:00 PM A 5:00 PM Atención virtual	SÁBADO	8:00 AM A 12 M Atención presencial
	EL TARRA	LUNES A VIERNES	8:00 AM A 12:00 M Atención presencial 7:00AM A 11:00AM Atención virtual	2:00 PM A 6:00 PM Atención presencial 2:00 PM A 5:00 PM Atención virtual	SÁBADO	8:00 AM A 12 M Atención presencial
	EL ZULIA	LUNES A VIERNES	8:00 AM A 12:00 M Atención presencial 7:00AM A 11:00AM Atención virtual	2:00 PM A 6:00 PM Atención presencial 2:00 PM A 5:00 PM Atención virtual	SÁBADO	8:00 AM A 12 M Atención presencial
	GRAMALOTE	LUNES A VIERNES	8:00 AM A 12:00 M Atención presencial 7:00AM A 11:00AM Atención virtual	2:00 PM A 6:00 PM Atención presencial 2:00 PM A 5:00 PM Atención virtual	SÁBADO	8:00 AM A 12 M Atención presencial
	HERRAN	LUNES A VIERNES	8:00 AM A 12:00 M Atención presencial 7:00AM A 11:00AM Atención virtual	2:00 PM A 6:00 PM Atención presencial 2:00 PM A 5:00 PM Atención virtual	SÁBADO	8:00 AM A 12 M Atención presencial
	OCAÑA	LUNES A VIERNES	7:00 AM A 12:00 M Atención presencial 7:00AM A 11:00AM Atención virtual	2:00 PM A 6:00 PM Atención presencial 2:00 PM A 5:00 PM Atención virtual		
	PAMPLONA	LUNES A VIERNES	8:00 AM A 12:00 M Atención presencial 7:00AM A 11:00AM Atención virtual	2:00 PM A 6:00 PM Atención presencial 2:00 PM A 5:00 PM Atención virtual	SÁBADO	8:00 AM A 12 M Atención presencial
	RAGONVALIA	LUNES A VIERNES	8:00 AM A 12:00 M Atención presencial 7:00AM A 11:00AM Atención virtual	2:00 PM A 6:00 PM Atención presencial 2:00 PM A 5:00 PM Atención virtual	SÁBADO	8:00 AM A 12 M Atención presencial
	SANTIAGO	LUNES A VIERNES	8:00 AM A 12:00 M Atención presencial 7:00AM A 11:00AM Atención virtual	2:00 PM A 6:00 PM Atención presencial 2:00 PM A 5:00 PM Atención virtual	SÁBADO	8:00 AM A 12 M Atención presencial
	TEORAMA	LUNES A VIERNES	8:00 AM A 12:00 M Atención presencial 7:00AM A 11:00AM Atención virtual	2:00 PM A 6:00 PM Atención presencial 2:00 PM A 5:00 PM Atención virtual	SÁBADO	8:00 AM A 12 M Atención presencial
	SAN PABLO (CORREGIMIENTO DEL CARMEN)	LUNES A VIERNES	8:00 AM A 12:00 M Atención presencial 7:00AM A 11:00AM Atención virtual	2:00 PM A 6:00 PM Atención presencial 2:00 PM A 5:00 PM Atención virtual	SÁBADO	8:00 AM A 12 M Atención presencial
	TIBU	LUNES A VIERNES	8:00 AM A 12:00 M Atención presencial 7:00AM A 11:00AM Atención virtual	2:00 PM A 6:00 PM Atención presencial 2:00 PM A 5:00 PM Atención virtual	SÁBADO	8:00 AM A 12 M Atención presencial
	VILLACARO	LUNES A VIERNES	8:00 AM A 12:00 M Atención presencial 7:00AM A 11:00AM Atención virtual	2:00 PM A 6:00 PM Atención presencial 2:00 PM A 5:00 PM Atención virtual	SÁBADO	8:00 AM A 12 M Atención presencial
	CÚCUTA Sede Administrativa	LUNES A VIERNES	7:00 AM A 12:00 M Atención oficina administrativa	2:00 PM A 5:00 PM Atención oficina administrativa		
Buzones	Existen buzones de sugerencias ubicados en todas las sedes de atención al afiliado					

INFORME GESTIÓN VIGENCIA 2022 PQRD Y SUGERENCIAS

Durante la vigencia de 2022, se llevó a cabo el seguimiento a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias, Sugerencias y/o felicitaciones (PQRD) tramitadas y como resultado de la evaluación realizada en la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRD interpuestas por los afiliados y/o trasladadas por un ente de vigilancia de 2022, se estableció que se recibió en total 5.494 PQRD, de las cuales el 98% (5.384) están en estado finalizada y el 2% (110) estaban en proceso de respuesta dando cumplimiento a los tiempos definidos por la Superintendencia Nacional de Salud

ESTADO	TOTAL	PORCENTAJE
FINALIZADA	5.384	98,00
EN GESTIÓN	73	1,33
EN PROCESO	37	0,67
TOTAL	5.494	100%

El promedio día de cierre a las PQRD durante la vigencia del 2022 fue de 5.12 días, toda vez que, al validar los casos se detectó que corresponden a servicios no ofertados en la ciudad, medicamentos agotados y/o subespecialidades de baja rotación

MES	PROMEDIO DE OPORTUNIDAD
ENERO	4,6
FEBRERO	7,1
MARZO	4,5
ABRIL	7,96
MAYO	3,72
JUNIO	4,94
JULIO	3,6
AGOSTO	4,14
SEPTIEMBRE	3,58
OCTUBRE	5,65
NOVIEMBRE	5,97
DICIEMBRE	5,79
PROMEDIO GENERAL	5,12

La tasa promedio de PQRS por cada 10.000 afiliados activo por BDUa, fue de 241 usuarios durante la vigencia del 2022 que presentaron PQRS ante COMFAORIENTE EPS-S y/o entes de vigilancia.

TASA PQRS VIGENCIA 2022	
Total PQRS	5494
Tota población activa BDUa	227.962
Base 10,000 AFILIADOS activos BUDA	241

RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCION IV TRIMESTRE 2022

Ahora bien, se podrá apreciar el reporte de encuestas de satisfacción de nuestros afiliados frente a la percepción de la atención de la EPS-S, de acuerdo a lo estipulado en la Resolución 0256 de 2015.

Primero que todo, se refleja el total de encuestas aplicadas por los municipios y por mes, es importante precisar que esta encuesta se aplica una vez el usuario ingresa a la plataforma de la EPS_VIRTUAL, en total encuestas fueron 9297.

MUNICIPIOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
CUCUTA	2789	3662	3836	3578	3609	3052	2278	2575	2822	1787	1383	172	31543
HERRAN	105	118	115	132	139	145	112	97	130	117	87	0	1297
TIBU	572	509	584	224	241	226	165	186	239	221	222	18	3407
VILLA CARO	105	164	144	126	163	156	50	48	49	29	28	1	1063
EL TARRA	170	156	267	78	51	79	117	168	153	179	121	27	1566
CACHIRA	41	55	62	60	63	55	68	75	73	69	64	19	704
SANTIAGO	31	39	91	31	261	250	240	205	268	220	213	39	1888
ARBOLEDAS	171	197	220	209	222	222	244	255	259	258	238	0	2495
TEORAMA	145	178	180	161	205	207	153	113	164	299	121	3	1929
SALAZAR	1	7	13	15	17	23	23	30	32	56	58	11	286
OCAÑA	970	1255	1328	1238	1580	1419	1163	1080	1151	555	396	47	12182
CACOTA	111	28	41	63	89	55	31	55	56	25	24	0	578
GRAMALOTE	36	52	48	37	45	51	45	30	43	41	78	2	508
EL ZULIA	96	95	89	82	72	94	71	77	141	62	63	3	945
RAGONVALIA	219	147	179	177	218	93	61	87	150	79	60	1	1471
EL CARMEN	239	230	309	236	275	288	242	236	281	219	210	4	2769
CONVENCION	265	264	305	235	275	257	205	232	219	177	157	8	2599
PAMPLONA	351	347	324	352	434	418	383	384	383	102	72	2	3552
CUCUTILLA	354	476	482	484	488	424	454	528	503	523	305	22	5043
TOTAL	6771	7979	8617	7518	8447	7514	6105	6461	7116	5018	3900	379	75825

ANALISIS RESULTADOS INDICADORES TABLERO DE MANDOL 2022 ATENCION AL AFILIADO

En cumplimiento de la Resolución 256 de 2016, Comfaorienté EPSS, se permite informar los resultados obtenidos en durante la vigencia de 2022.

Avenida 2 No. 13-55 Barrio La Playa – Cúcuta – Norte de Santander

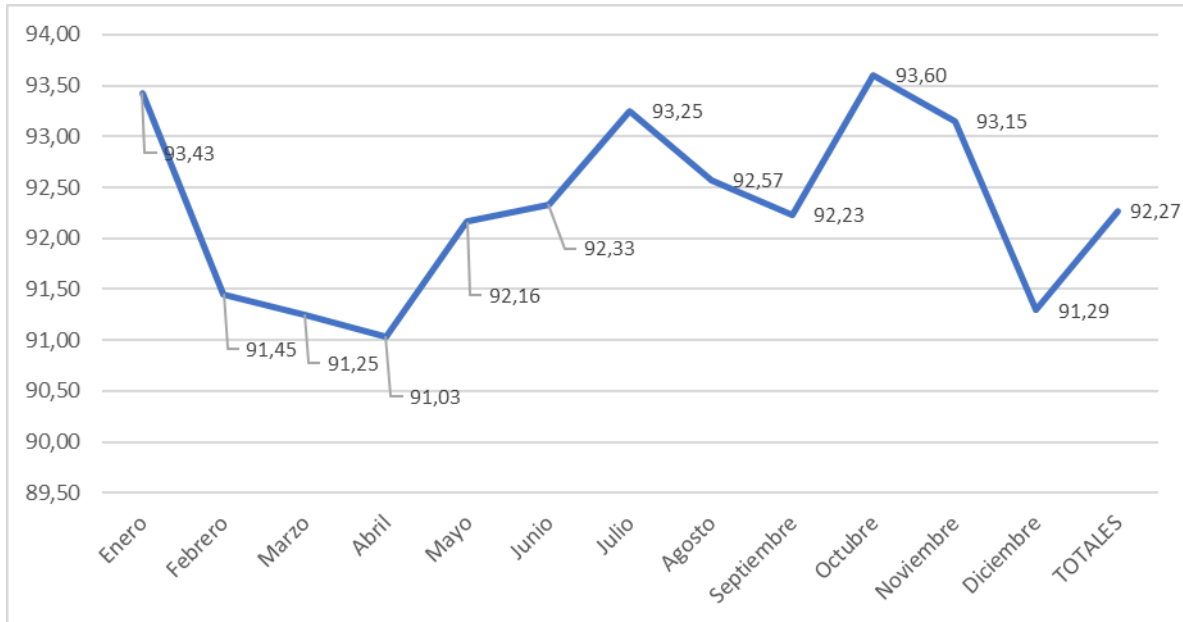
Teléfono 5755560

CÓDIGO: F-EPSS-75

Línea gratuita Nacional 018000962055

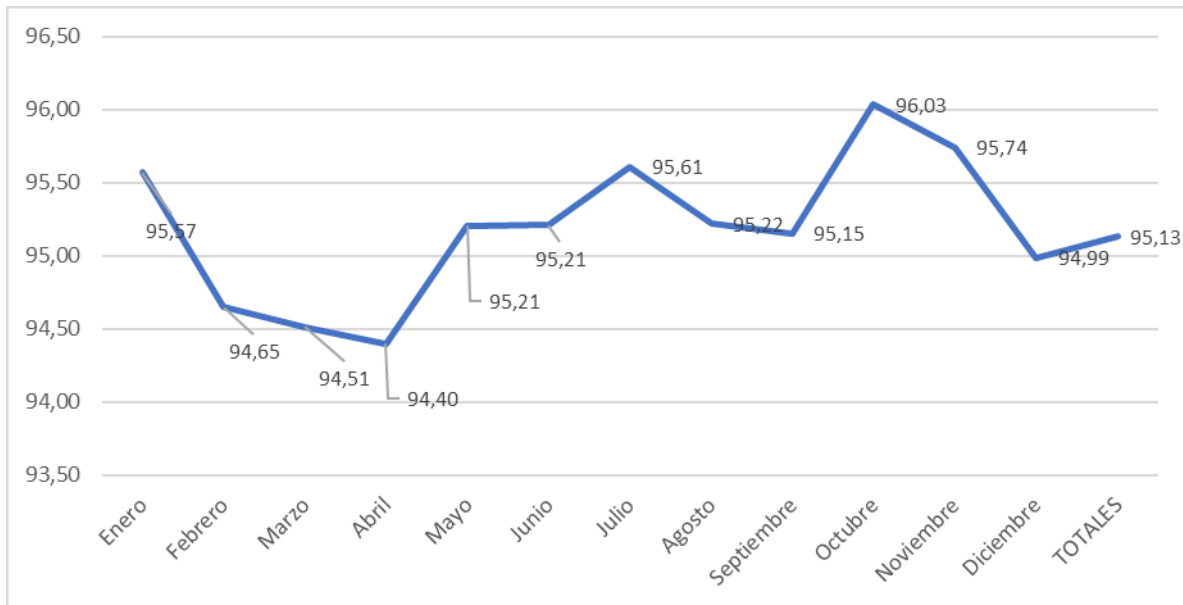
www.comfaorienté.com

- Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS



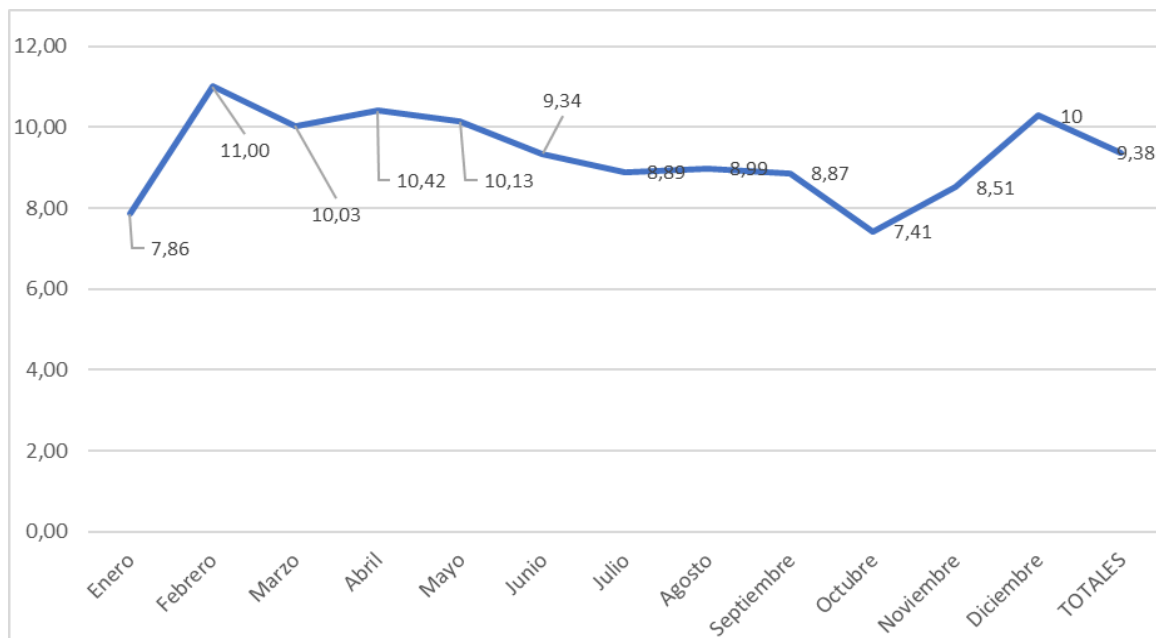
Se observa un óptimo nivel de satisfacción global cada vez que se superó la meta fijada obteniendo un resultado final del 92,27%, permitiendo así una fidelización en el grado global de satisfacción, por ende, Comfaoriente continua con sus estrategias que permitan superar aún más este indicador

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



Se observa un óptimo nivel toda vez que superó la meta fijada, obteniendo un 95,13%, permitiendo así que nuestros afiliados recomiendan a sus familiares y amigos afiliarse a Comfaoriente EPSS, de igual forma, continuamos trabajando para seguir superando aun mas este indicador

- Proporción de usuarios que ha pensado en cambiarse de EPS



En el presente indicador se cumple la meta establecida durante la vigencia, apreciándose un resultado del 9,38%, por ende, se continua con las estrategias implementadas para mejorar el indicador tenemos:

- 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 2022, los valores de COPAGOS, Cuotas moderadores y cuota de recuperación para la vigencia 2022, 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

ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL AREA DE ATENCION AL AFILIADO CON LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS Y AFILIADOS EN GENERAL

Dentro de las actividades que se realizan por parte del Área de Atención al Afiliado, están:

Capacitación municipio Arboledas



Capacitación municipio Cachira

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS



Capacitación municipio Cacota



Capacitación municipio Convención



Capacitación municipio Cucutilla



Capacitación municipio El Carmen



Capacitación municipio El Tarra



Capacitación municipio El Zulia



Capacitación municipio Gramalote



Capacitación municipio Herrán

ASISTENCIA A REUNIONES		Versión: 04	Código: F-EPSS-23
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO		Fecha de aprobación: 21/01/2022	
EPS-S		Página 1 de 1	

Fecha: 26 octubre - 2022 Municipio: Herrán Barrio: _____
 Objetivo: Charla Educativa Actividad o Tema: Informe trimestral, PERS Consolidado Satisfacción del usuario

No	Nombres y Apellidos	N° de Identificación	Dirección	Entrega de Materiales	Firma
1	Maria Teresa Vera S.	27732230	Vda Bagabal	folletos	Maria Teresa Vera S.
2	Glady Caballero M	1099622251	Vta. Pauplonta	folletos	Glady Caballero M.
3	Opocelina Mejia B.	27731742	Barrio Pablo sexto	folletos	Opocelina Mejia B.
4	Martha Garcia Borge	27732659	Barrio Maria Auxiliadora	folletos	Martha G.
5	Ordonia Moreno	27801515	Vereda Pauplonta	folletos	Ordonia mo
6	Brayan Buitrago	1090377570	Vereda el Llano	folletos	Brayan Buitrago
7	Ana Delia Caballero	28105329	Vereda Pauplonta	folletos	Ana Delia Caballero
8	Justo Pastor Mejia Zauda	6942601	Barrio Pablo sexto	folletos	Justo Mejias
9	Maya Leonor Gelvez.	27731618	Vereda La Colina	folletos	Maya Leonor Gelvez
10	Tulia Peña Rincon	27877423	Vereda Siberia	folletos	Tulia Peña Rinc
11	Camren Pauraona Espirito	27731934	Barrio Pablo sexto	folletos	Camren Pauraona
12	Claudia Silva Perez	1090226682	Vereda La Colina	folletos	Claudia Silva
13	Dora Angelica Suarez	27731780	Vereda Bagabal	folletos	Dora Suarez

Capacitación municipio Ocaña



Capacitación municipio Pamplona



COMFAORIENTE EPS'S ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD DEL REGIMEN SUBSIDIADO		Versión: 03 Código: F-EPSS-24
ACTA DE REUNIÓN ASOCIACIÓN DE USUARIOS CASA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO EPS S		
Acta N°: Municipio: Pamplona, del 25 de mayo 2022, hora de inicio: 16:50 Lugar: Calle S # 6-80		Fecha de aprobación: 02/06/2021 Página 1 de 2
OBJETIVO Socializar Políticas de Participación Social y Control Social PPSS		
TEMAS TRATADOS Políticas de Participación Social. Control Social PPSS.		
DESARROLLO ① Saludo Integrantes de la Asociación ② Se Comparte folletos de Política Social. ③ Se Comparte folleto de Control Social PPSS. ④ Se realiza preguntas y se debate la información ⑤ Se toman temas acerca de la Asociación -Asistencia de los otros integrantes de la asociación y su participación ⑥ Se anotan temas para enviar y analizar		



Capacitación municipio Ragonvalia



Capacitación municipio Santiago



Capacitación municipio Teorama

ACTA DE REUNIÓN ASOCIACIÓN DE USUARIOS		Version: 03	Código: F-EPSS-24
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO		Fecha de aprobación: 22/09/2021	
EPS-S		Página: 1 de 2	
Acta N° 10			
Municipio: Teorama, día 18, mes 10, año 2022, hora de inicio: 4:00 pm			
Lugar: EPS. Comfrentente Bello Susua.			
OBJETIVO			
Dar a conocer la trazabilidad y gestión de PQR y resultados de las encuestas de satisfacción.			
TEMAS TRATADOS			
Gestión PQR del tercer trimestre.			
DESARROLLO			
El día 18 de octubre siendo las 4:00 pm nos reunimos con los integrantes de la Asociación de Junta para dar a conocer la trazabilidad y gestión de las pqr y resultados de las encuestas de satisfacción del tercer trimestre 2022.			
Opiniones y resultados de los usuarios.			

CAPACITACIÓN A LOS USUARIOS ES CAPACITACIÓN A LOS USUARIOS		Version: 02	Código: F-EPSS-80
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO		Fecha de aprobación: 22/09/2021	
EPS-S		Página: 1 de 1	
Fecha: 18.10.2022, Hora de inicio: 4:pm, Hora de finalización: 4:45 pm			
Tema:			
Instructor / Asesor:			
Municipio: Teorama			
CONTENIDO DE LA CAPACITACIÓN			
Trazabilidad y gestión de pqr y resultados de encuestas de satisfacción			
ELEMENTOS O AYUDAS EMPLEADAS			
Folios y carteleras.			
ASISTENTES A LA CAPACITACIÓN			
NOMBRE	CARGO	FIRMA	
Yolanda Angaita Angaita	Vocal	Yolanda Angaita	
Yolanda Is. Sánchez	Vocal	Yolanda Is. Sánchez	
Yolanda Is. Sánchez	Presidenta	Yolanda Is. Sánchez	
Yolanda Is. Sánchez	Secretaria	Yolanda Is. Sánchez	

Capacitación municipio Tibú



Capacitación municipio Cúcuta



Capacitación municipio Villa Caro



Sin otro particular.

Atentamente,



FANNY ANAIS TORRES GONZALEZ
Jefe de Grupo de Atención al Afiliado
COMFAORIENTE EPS-S