

**INFORME DE GESTIÓN
ÁREA DE ATENCIÓN AL AFILIADO
VIGENCIA 2023**

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, brindar una atención en los servicios salud de excelente calidad a través de la red de Prestadores de Servicios de Salud con idoneidad, capacidad y desempeño de manera razonable, que permita satisfacer las necesidades de nuestros afiliados mediante la prestación de servicios accesibles, oportunos, seguros, pertinentes y continuos, así mismo, atendiendo oportunamente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias con el fin de que ser atendidos de manera proactiva.

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 1755 de junio de 2015, *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*, Decreto 1166 de 2016 del Ministerio de Justicia y del derecho, *“Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”* y Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud, *“POR LA CUAL SE MODIFICAN LOS TÉRMINOS PARA RESOLVER LOS RECLAMOS EN SALUD ESTABLECIDOS EN LA CIRCULAR EXTERNA 047 DE 2007, MODIFICADA ENTRE OTRAS POR LA CIRCULAR EXTERNA 008 DE 2018, ASÍ COMO LOS ANEXOS TÉCNICOS RELACIONADOS CON RECLAMOS EN SALUD DISPUESTOS EN LA CIRCULAR EXTERNA 017 DE 2020.”*

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 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 https://epsonline.comfaorienteepps.com/login/afiliado/

ÁREA	DIRECCIÓN	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO
CÚCUTA	SEDE 1: CALLE 14 #1-54 SEDE 2: AV. 2 #15-69	---	---
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
EL CARMEN	CARRERA 3 NO 8-38 CALLE BOLIVAR CENTRO	3124879224	epselcarmen@comfaorienteepps.net
GUAMALITO (CORREGIMIENTO DEL CARMEN)	CALLE 6 N°4-15 BARRIO SECTOR NORTE	3124349389	epsguamalito@comfaorienteepps.net
EL TARRA	KDX A2-215 SEC KDX A44-200 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	3153096953	epsocana@comfaorienteepps.net
PAMPLONA	CARRERA 8 # 6-08 CENTRO	3124359546	epsampplona@comfaorienteepps.net
RAGONVALIA	AVENIDA 4 # 6-23 BARRIO CENTRO	3232235741	epsragonvalia@comfaorienteepps.net
SANTIAGO	CARRERA 2 NO 3-22/24 BARRIO CENTRO	3232235744	epssantiago@comfaorienteepps.net
SALAZAR	CALLE 4 # 5-35 BARRIO CHAPINERO	3102056177	epssalazar@comfaorienteepps.net
TEORAMA	CARRERA 3 # 5-38 BARRIO LA SUSUA	3124879652	epsteorama@comfaorienteepps.net
SAN PABLO (CORREGIMIENTO DE TEORAMA)	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 ALEGRIA	3124879998	epsvillacaro@comfaorienteepps.net

Presencial	En el Municipio de Cúcuta, se cuenta con dos oficinas de atención al usuario ubicadas: - Sede 1 calle 14 No 1-54 B/ La Playa - Sede 2 de la Av. 2 No 15-69 B/ La Playa Horario 7 am a 11 am y de 2 pm a 4 pm de lunes a viernes Así mismo, la atención en las oficinas de los municipios con cobertura
------------	--

	Municipio	Días de Atención	Mañana		Tarde	Días de Atención	Mañana
			7:00 AM A 11:00 AM Atención presencial	7:00AM A 11:00AM Atención virtual			
	CÚCUTA (Sedes 1 y 2)	LUNES A VIERNES	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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		
	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	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	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	SÁBADO	8:00 AM A 12 M Atención presencial
	SALAZAR	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	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	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	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	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	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 de Sugerencias	Existen buzones de sugerencias ubicados en todas las sedes de atención al afiliado con cobertura						

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

Teléfono 5755560

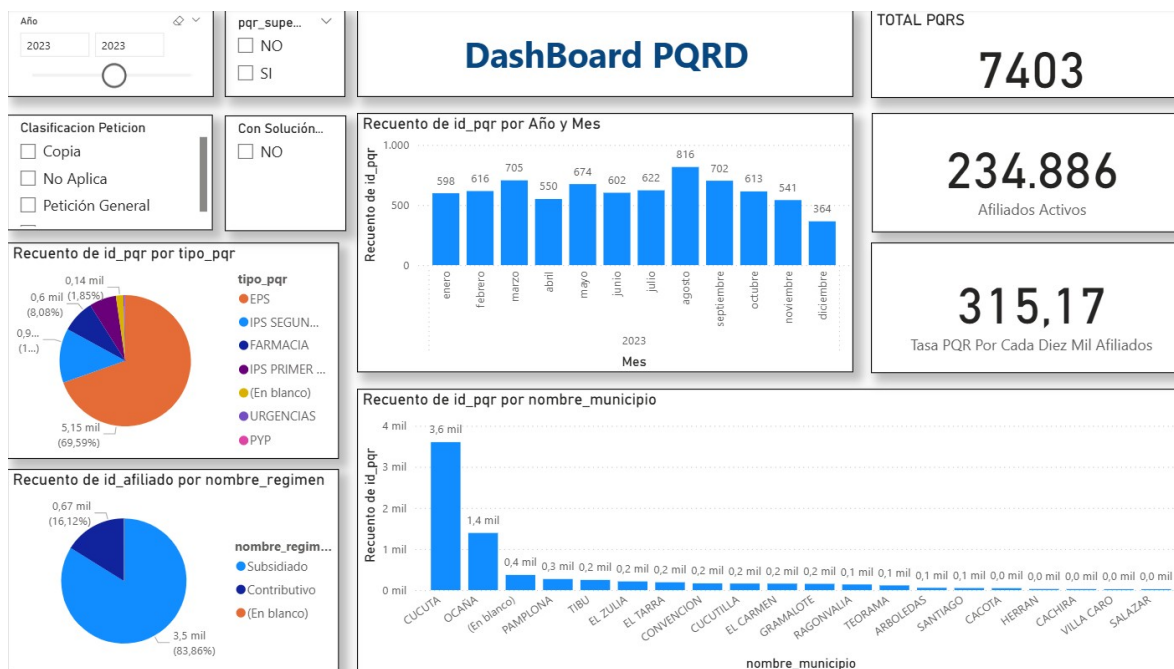
CÓDIGO: F-EPSS-75

Línea gratuita Nacional 018000962055

www.comfaoriente.com

INFORME GESTIÓN VIGENCIA 2023 PQRD Y SUGERENCIAS

A continuación, se refleja el seguimiento a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias, Sugerencias y/o felicitaciones (PQRD) tramitadas en la vigencia de 2023



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 durante la vigencia de 2023, se evidencia que se recibió en total 7.403 PQRD con una tasa promedio de PQRS promedio por cada 10.000 afiliados activo por BDUA, es de 315,17 usuarios que presentaron PQRS ante COMFAORIENTE EPS-S y/o entes de vigilancia.

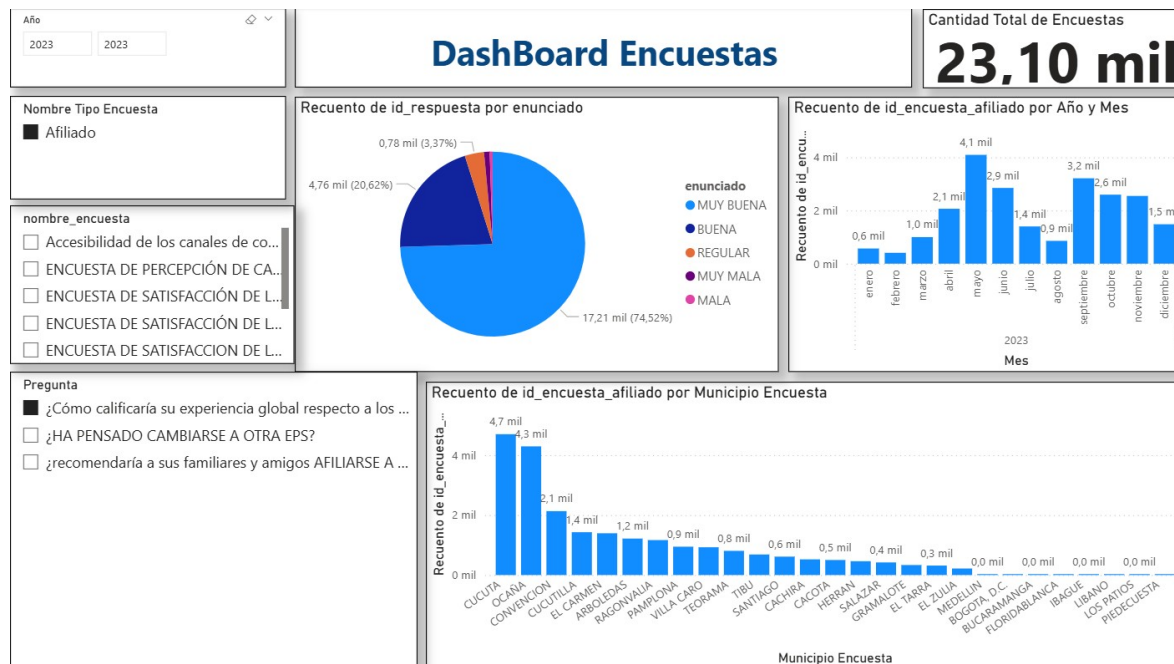
RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCION VIGENCIA 2023

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 con lo estipulado en la Resolución 0256 de 2015.

ANALISIS RESULTADOS INDICADORES TABLERO DE MANDOL 2023 ATENCIÓN AL AFILIADO

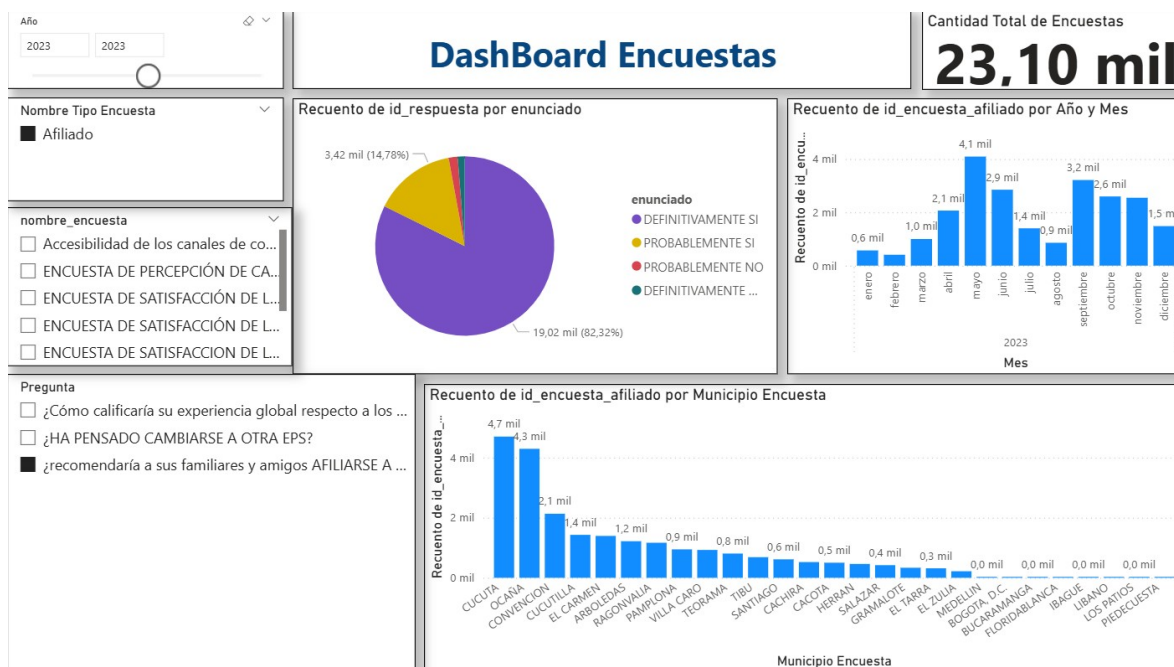
En cumplimiento de la Resolución 256 de 2016, Comfaoriente EPSS, se permite informar los resultados obtenidos en la vigencia de 2023

- Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la EPSS



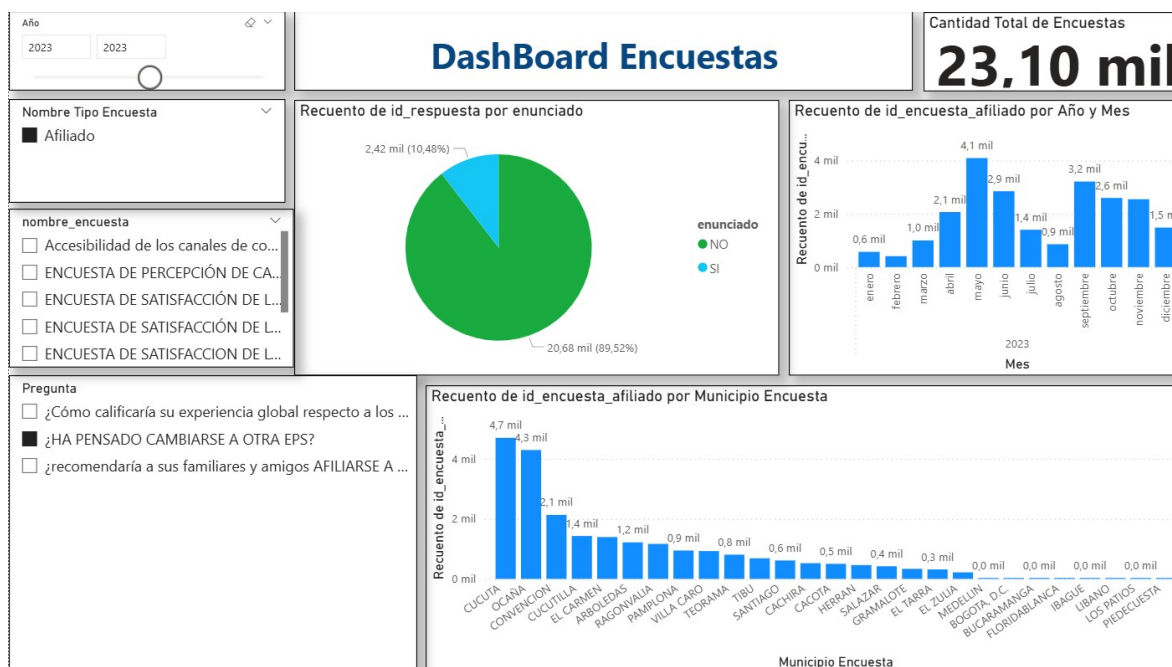
El nivel de satisfacción global durante la vigencia del 2023, se aprecia un resultado del 74, 52 (17.214) como “muy buena” y un 20,62% (4.763) como “buena”, del total de 23.100 encuestados, logrando un comportamiento contante con tendencia a incrementar, logrando asi los indicadores trazados por la EAPB, por ende, Comfaoriente continua con las estrategias que permitan superar este indicador.

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



El indicador de proporción de usuarios que recomiendan a sus familiares y amigos afiliarse a Comfaoriente EPSS, se aprecia un resultado de “definitivamente si recomienda a la EAPB afiliarse” con un 82.32% (19.015) y “probablemente recomendaría la EAPB afiliarse” con un 14,78% (3415) , del total de 23.100 encuestado, logrando un comportamiento contante con tendencia a incrementar, de igual forma, continuamos trabajando para seguir superando este indicador.

- Proporción de usuarios que ha pensado en cambiarse de EPS



En el presente indicador cumple la meta establecida toda vez que se aprecia como resultado un 10% (2420) del total de 23.100 encuestados. Por lo anterior, se continua con las estrategias implementadas para mejorar el indicador.

- 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

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 Cáchira

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA



Capacitación municipio Cacota

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS



Capacitación municipio Convención



Capacitación municipio Cucutilla



Capacitación municipio El Carmen



Capacitación municipio El Tarra



Capacitación municipio El Zulia



Avenida 2 No. 13-55 Barrio La Playa – Cúcuta – Norte de Santander
 Teléfono 5755560

Línea gratuita Nacional 018000962055

www.comfaorientes.com

CÓDIGO: F-EPSS-75

Capacitación municipio Gramalote



Capacitación municipio Herrán



Capacitación municipio Ocaña



Capacitación municipio Ragonvalia



Capacitación municipio Pamplona



Capacitación municipio Salazar



Capacitación municipio Santiago



Capacitación municipio Teorama



Capacitación municipio Tibú



Capacitación municipio Cúcuta



Avenida 2 No. 13-55 Barrio La Playa – Cúcuta – Norte de Santander
Teléfono 5755560

Línea gratuita Nacional 018000962055

www.comfaoriente.com

CÓDIGO: F-EPSS-75

Capacitación municipio Villa Caro



Sin otro particular.

Atentamente,

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