

**INFORME GESTIÓN ANUAL– ATENCION AL AFILIADO PQRD
(PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS)
VIGENCIA 2024**

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	Línea fija (657) 5755560 Línea Gratuita Nacional: 018000962055 Línea Celular 3508296590 (Atención 24/7)
Físico	Toda correspondencia, documentos o escritos
Virtual	A través de correo electrónico atencionalafiliado@comfaorientepss.net y el enlace https://epsonline.comfaorientec.com/login/afiliado/
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

	Municipio	Dirección	Horario de Atención	Teléfono	Correo Electrónico
	CÚCUTA	Sede Administrativa: Avenida 2 # 13-55 La Playa Sede 1: Calle 14 # 1-54 La Playa Sede 2: Avenida 2 # 15-59 La Playa	Lunes a Viernes (7:00 AM a 12:00 AM y 2:00 PM a 5:00 PM) Lunes a Viernes (7:00 AM a 11:00 AM y 2:00 PM a 4:00 PM) Lunes a Viernes (7:00 AM a 11:00 AM y 2:00 PM a 4:00 PM)	3508296590	atencionalafiliado.eps@comfaorienteeppss.net
	ARBOLEDAS	Carrera 0 Avenida 4 # 1-56 La Presentación	Lunes a Viernes (8:00 AM a 12:00 AM y 2:00 PM a 6:00 PM) Sábado (8:00 AM a 12:00 AM)	3124879593	epsarboledas@comfaorienteeppss.net
	CÁCHIRA	Calle 7 # 6-09 Buenos Aires	Lunes a Viernes (8:00 AM a 12:00 AM y 2:00 PM a 6:00 PM) Sábado (8:00 AM a 12:00 AM)	3232235740	epscachira@comfaorienteeppss.net
	CÁCOTA	Carrera 3 # 4-155 La Esperanza	Lunes a Viernes (8:00 AM a 12:00 AM y 2:00 PM a 6:00 PM) Sábado (8:00 AM a 12:00 AM)	3124879381	epscacota@comfaorienteeppss.net
	CONVENCIÓN	Carrera 6 KDX h7-260 Sucre	Lunes a Viernes (8:00 AM a 12:00 AM y 2:00 PM a 6:00 PM) Sábado (8:00 AM a 12:00 AM)	3124879648	epsconvencion@comfaorienteeppss.net
	CUCUTILLA	Carrera 3 # 2-10 KDX 125-2 Local Centro	Lunes a Viernes (8:00 AM a 12:00 AM y 2:00 PM a 6:00 PM) Sábado (8:00 AM a 12:00 AM)	3124879599	epscucutilla@comfaorienteeppss.net
	EL CARMEN (Casco urbano)	Carrera 3 # 8-38 Calle Bolívar, Centro	Lunes a Viernes (8:00 AM a 12:00 AM y 2:00 PM a 6:00 PM) Sábado (8:00 AM a 12:00 AM)	3124879224	epselcarmen@comfaorienteeppss.net
	EL CARMEN (Corregimiento Guamálito)	Calle 6 # 4-15 Sector Norte	Lunes a Viernes (8:00 AM a 12:00 AM y 2:00 PM a 6:00 PM) Sábado (8:00 AM a 12:00 AM)	3124349389	epsguamálito@comfaorienteeppss.net
	EL TARRA	Calle 14 # 5-28 Comuneros	Lunes a Viernes (8:00 AM a 12:00 AM y 2:00 PM a 6:00 PM) Sábado (8:00 AM a 12:00 AM)	3124879666	epseltarra@comfaorienteeppss.net
	EL ZULIA	Avenida 1 # 7-03, Locales 2 y 3 Centro	Lunes a Viernes (8:00 AM a 12:00 AM y 2:00 PM a 6:00 PM) Sábado (8:00 AM a 12:00 AM)	3124359419	epselzulia@comfaorienteeppss.net
	GRAMALOTE	Mz 4, Casa 7 Santa Rosa - Frente al Hospital San Vicente de Paul	Lunes a Viernes (8:00 AM a 12:00 AM y 2:00 PM a 6:00 PM) Sábado (8:00 AM a 12:00 AM)	3124879182	epsgramalote@comfaorienteeppss.net
	HERRÁN	Carrera 5 # 6-07 El Perpetuo Socorro	Lunes a Viernes (8:00 AM a 12:00 AM y 2:00 PM a 6:00 PM) Sábado (8:00 AM a 12:00 AM)	3124879377	epsherran@comfaorienteeppss.net
	OCAÑA	Avenida Francisco Fernández de Contreras Calle 7 # 29-240 Piso 1 Ciudad Jardín	Lunes a Viernes (7:00 AM a 12:00 AM y 2:00 PM a 6:00 PM)	3124563190	epsocana@comfaorienteeppss.net
	PAMPLONA	Carrera 8 # 6-08 Ursua	Lunes a Viernes (8:00 AM a 12:00 AM y 2:00 PM a 6:00 PM) Sábado (8:00 AM a 12:00 AM)	3124359546	epsamplona@comfaorienteeppss.net
	RAGONVALIA	Avenida 4 # 6-25 Centro	Lunes a Viernes (8:00 AM a 12:00 AM y 2:00 PM a 6:00 PM) Sábado (8:00 AM a 12:00 AM)	3232235741	epsragonvalia@comfaorienteeppss.net
	SALAZAR	Calle 4 # 5-35 Chapinero	Lunes a Viernes (8:00 AM a 12:00 AM y 2:00 PM a 6:00 PM) Sábado (8:00 AM a 12:00 AM)	3102056177	epssalazar@comfaorienteeppss.net
	SANTIAGO	Carrera 2 # 3-22/24 Centro	Lunes a Viernes (8:00 AM a 12:00 AM y 2:00 PM a 6:00 PM) Sábado (8:00 AM a 12:00 AM)	3232235744	epssantiago@comfaorienteeppss.net
	TEORAMA (Casco urbano)	KDX F4-230 Frente al centro de salud	Lunes a Viernes (8:00 AM a 12:00 AM y 2:00 PM a 6:00 PM) Sábado (8:00 AM a 12:00 AM)	3124879652	epsteorama@comfaorienteeppss.net
	TEORAMA (Corregimiento San Pablo)	KDX 953-600, 3 de Enero	Lunes a Viernes (8:00 AM a 12:00 AM y 2:00 PM a 6:00 PM) Sábado (8:00 AM a 12:00 AM)	3124356995	epssanpablo@comfaorienteeppss.net
	TIBÚ	Calle 8 # 5-33 El Carmen	Lunes a Viernes (8:00 AM a 12:00 AM y 2:00 PM a 6:00 PM) Sábado (8:00 AM a 12:00 AM)	3208585908	epstibu@comfaorienteeppss.net
	VILLA CARO	Calle 4 # 6-69 Centro	Lunes a Viernes (8:00 AM a 12:00 AM y 2:00 PM a 6:00 PM) Sábado (8:00 AM a 12:00 AM)	3124879998	epsvillacaro@comfaorienteeppss.net
	Atención virtual Lunes a Viernes (7:00 AM a 11:00 AM y 2:00 PM a 5:00 PM)				
Buzones de Sugerencias	En todas las sedes de atención al afiliado con cobertura está ubicado el buzón de sugerencias				

Comfaoriente EPSS, garante de sus obligaciones presenta el informe de gestión con respecto al área de atención al afiliado y dando alcance modelo de atención donde establece la ficha técnica de indicadores descrita a continuación:

NOMBRE DEL INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	NUMERADOR	DENOMINADOR	META	FUENTE DE INFORMACIÓN	FRECUENCIA DE ANALISIS	ANALISIS CONSOLIDADO	RESPONSABLE DE REPORTE Y ANALISIS DE DATOS
Tiempo promedio de respuesta de acuerdo a la clasificación de la PQRD	El indicador permite evaluar el promedio de tiempo de respuesta a las PQRD dando cumplimiento a lo estipulado por la SNS con base a la clasificación de la PQRD	Horas	Sumatoria de las horas transcurridos de la radiación de la PQRD	Total PQRD solucionadas en el mes	reclamo simple: 72 horas reclamo priorizado: 48 horas reclamo vital: 24 horas	SIS_WEB	Mensual	TRIMESTRAL	JEFE GRUPO ATENCIÓN AL AFILIADO
Porcentaje de PQRD reabiertas	El indicador permite evaluar las PQRD reabiertas con el fin de identificar las causales que conllevaron su reapertura	Porcentaje	Total de PQRD Reabiertas	Total de PQRD radicadas	5%	SIS_WEB	Mensual	TRIMESTRAL	JEFE GRUPO ATENCIÓN AL AFILIADO
Porcentaje de PQRD resueltas por municipio	El indicador mide las (PQRS) resueltas por municipios con respecto al total de PQRD recibidas en la entidad. El propósito del cálculo del indicador es estimar la capacidad de respuesta de PQRD con la que cuenta la entidad. Esta medición es importante dado que aporta información sobre la necesidad de profundizar o ajustar el proceso relacionado con PQRD.	Porcentaje	Número total de PQRD resueltas oportunamente por municipio	Total de PQRD radicadas por municipios	90%	SIS_WEB	Mensual	TRIMESTRAL	JEFE GRUPO ATENCIÓN AL AFILIADO
Tasa de PQRD por cada 10.000 afiliados	Se calcula con el número de reclamos en salud por cada 10.000 afiliados se calcula: Reclamos en salud/número afiliados por 10.000	Tasa	Total afiliados: = Total de afiliados del mes en mención, en estado activo, activo por emergencia, protección laboral, suspendido, suspendido por documento y suspendido por mora que se encuentran en la base de ADRES	Reclamos en salud: Se incluyen todas las reclamaciones en salud	La tasa promedio de PQRD por debajo de la media nacional reportada por la SNS	SIS_WEB	Mensual	TRIMESTRAL	JEFE GRUPO ATENCIÓN AL AFILIADO

Porcentaje de PQRD resueltas oportunamente	El indicador mide las PQRD resueltas por Comfaorient EPSS con respecto al total de PQRD recibidas en la entidad. El propósito del cálculo del indicador es estimar la capacidad de respuesta de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias con la que cuenta la entidad. Esta medición es importante dado que aporta información sobre la necesidad de profundizar o ajustar el proceso relacionado con PQRD.	Porcentaje	Número total de PQRD resueltas oportunamente	Número total de PQRD radicadas	90%	SIS_WEB	Mensual	TRIMESTRAL	JEFE GRUPO ATENCIÓN AL AFILIADO
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	Se calcula como el coeficiente entre el número de usuarios que respondieron "muy buena o buena" a la pregunta ¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su EPS? Y el número de usuarios que respondieron la pregunta por 100 expresado en porcentaje	Porcentaje	Número de usuarios que respondieron "muy buena" o "buena" a la pregunta: ¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su EPS?"	Número de usuarios que respondieron la pregunta	90%	SIS WEB	Mensual	Trimestral	JEFE GRUPO ATENCIÓN AL AFILIADO
Proporción de usuarios que recomendaría a su EPS a familiares y amigos	Se calcula como el coeficiente entre el número de usuarios que respondieron "definitivamente si" o "probablemente si" a la pregunta ¿recomendaría a sus familiares y amigos esta eps? Y el número de usuarios que respondieron la pregunta, por 100 expresado en porcentaje (%)	Porcentaje	Número de usuarios que respondieron "definitivamente si" o "probablemente si" a la pregunta: "¿recomendaría a sus familiares y amigos esta EPS?",	Número de usuarios que respondieron la pregunta	90%	SIS WEB	Mensual	Trimestral	JEFE GRUPO ATENCIÓN AL AFILIADO
Proporción de usuarios que ha pensado en cambiarse de EPS	Se calcula como el coeficiente entre el número de usuarios que respondieron "si" a la pregunta ¿Ha pensado en cambiarse a otra EPS? Y el número de usuarios que respondieron la pregunta, utilizando los factores de expansión de la encuesta	Porcentaje	Número de usuarios que respondieron "si" a la pregunta ¿Ha pensado en cambiarse a otra EPS?	Número de usuarios que respondieron la pregunta	5%	SIS WEB	Mensual	Trimestral	JEFE GRUPO ATENCIÓN AL AFILIADO

Porcentaje de accesibilidad de los canales de atención dispuestos por la EPS-S, según encuesta realizada a una muestra de afiliados.	Aplicación de la encuesta mensual a los afiliados, indagando la percepción de la accesibilidad de los canales de comunicación habilitados por el programa de COMFAORIEN TE	Porcentaj e	Numero de usuarios que confirman conocer los canales de atención habilitados por la EAPB	total de usuarios encuestados	90%	SIS WEB	Mensual	TRIMESTRAL	JEFE GRUPO ATENCIÓN AL AFILIADO
Porcentaje de efectividad en la respuesta de los canales de atención dispuestos por la EPS-S, según encuesta realizada a una muestra de afiliados	Aplicación de la encuesta mensual a los afiliados, indagando la percepción de la efectividad de los canales de comunicación habilitados por el programa de Comfaorient	Porcentaj e	Numero de usuarios que considera que la información recibida ha dado solución a su necesidad de acuerdo con lo manifestado y/o requerido en el mes	total de usuarios encuestados	90%	SIS WEB	Mensual	TRIMESTRAL	JEFE GRUPO ATENCIÓN AL AFILIADO

Con base en lo anterior, se presenta el comportamiento de los indicadores correspondiente a la vigencia 2024

1. Tiempo promedio de respuesta de acuerdo con la clasificación de la PQRD

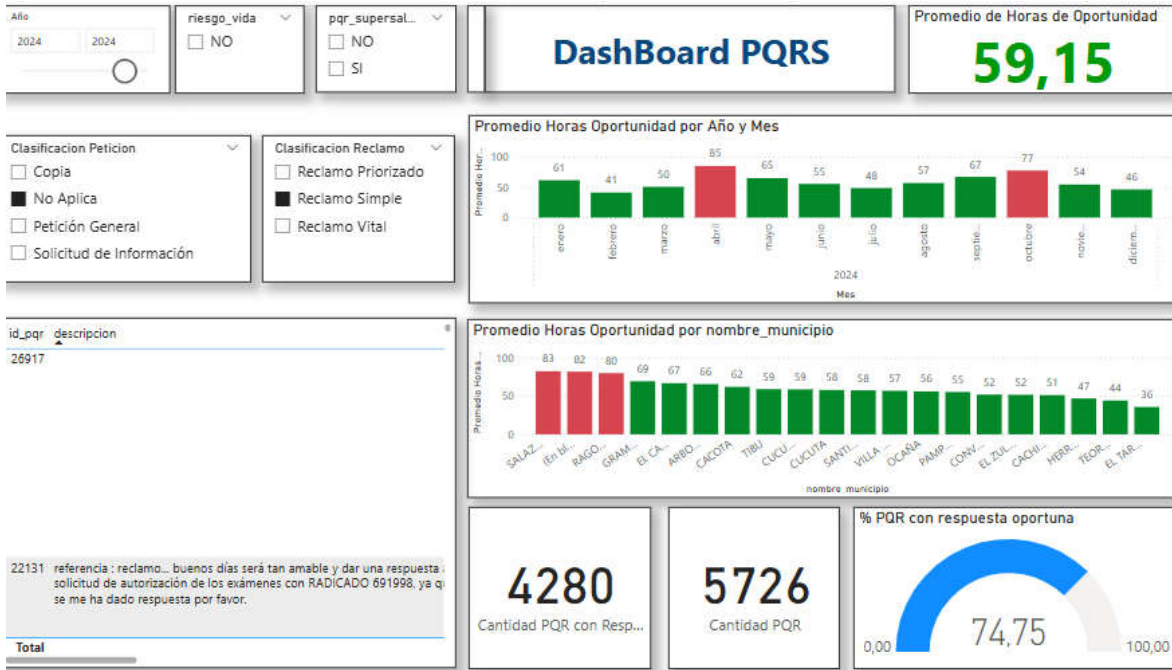
A continuación, se presenta el reporte de acuerdo con lo establecido en la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud, donde modifíco la clasificación y tiempos de respuesta de las PQRD, así:

Reclamo simple: 72 horas

Reclamo priorizado: 48 horas

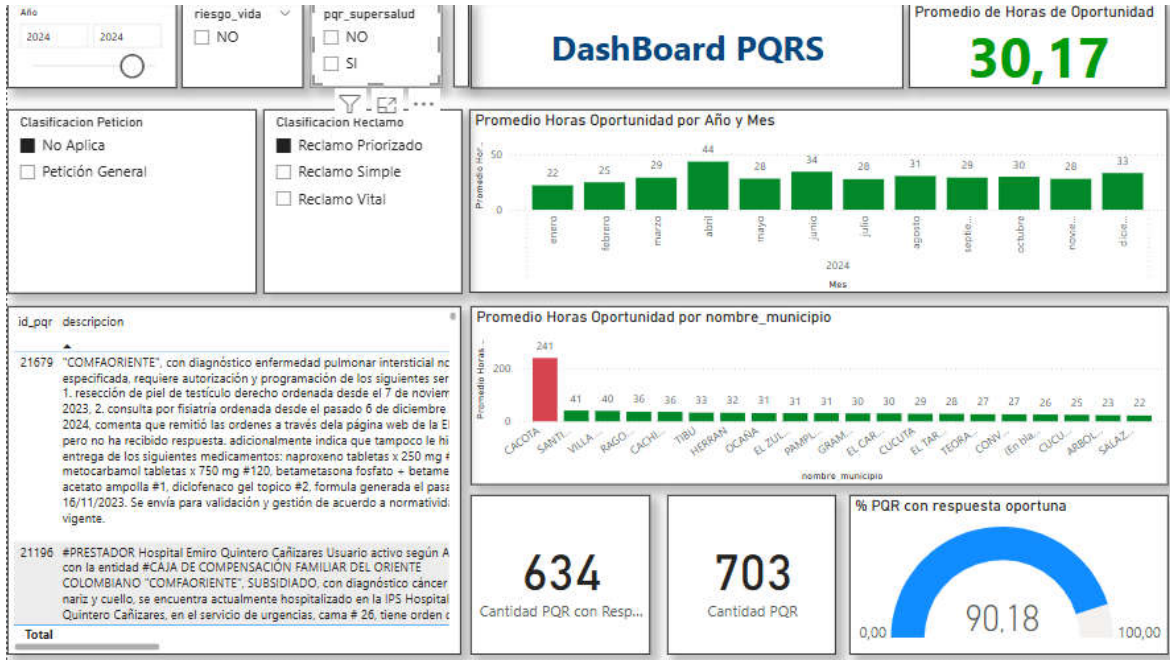
Reclamo vital: 24 horas

TOTAL DE PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA CLASIFICADA - RECLAMO SIMPLE VIGENCIA 2024



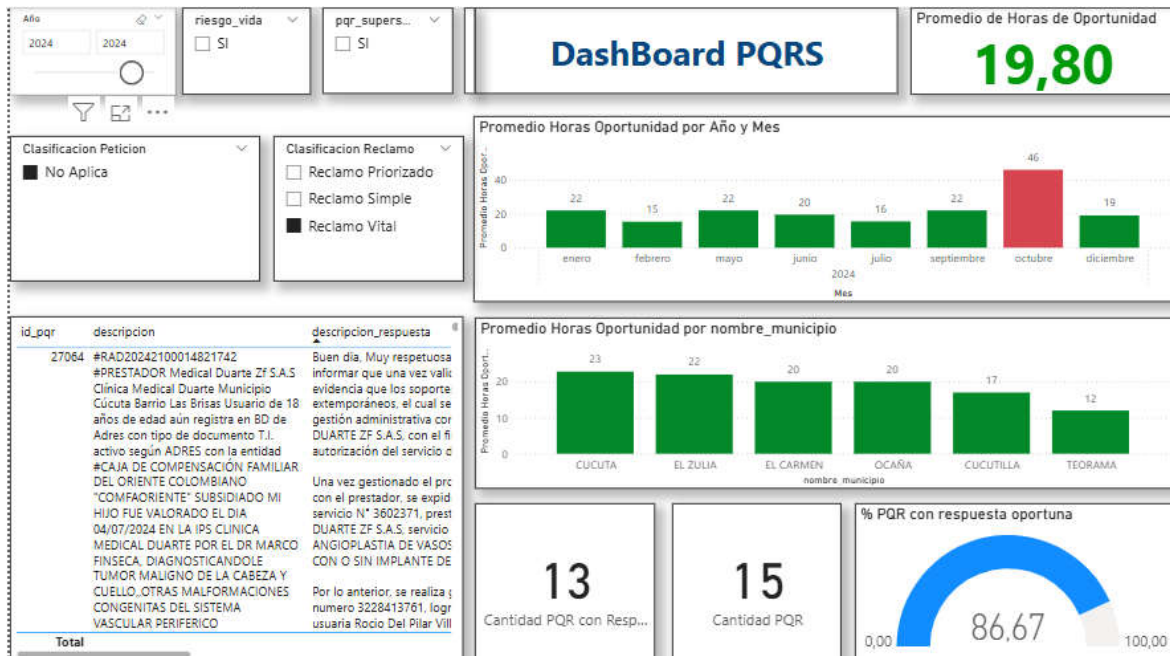
En la presente imagen se reporta el comportamiento con respecto el promedio del tiempo de respuesta de las PQRD clasificadas como reclamo simple fue de 59,15 horas; dando cumplimiento a los tiempos respuesta oportuna a los reclamos de riesgo simple (72 horas), de acuerdo con lo establecido en la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de Salud

TOTAL DE PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA CLASIFICADA - RECLAMO PRIORIZADO VIGENCIA 2024



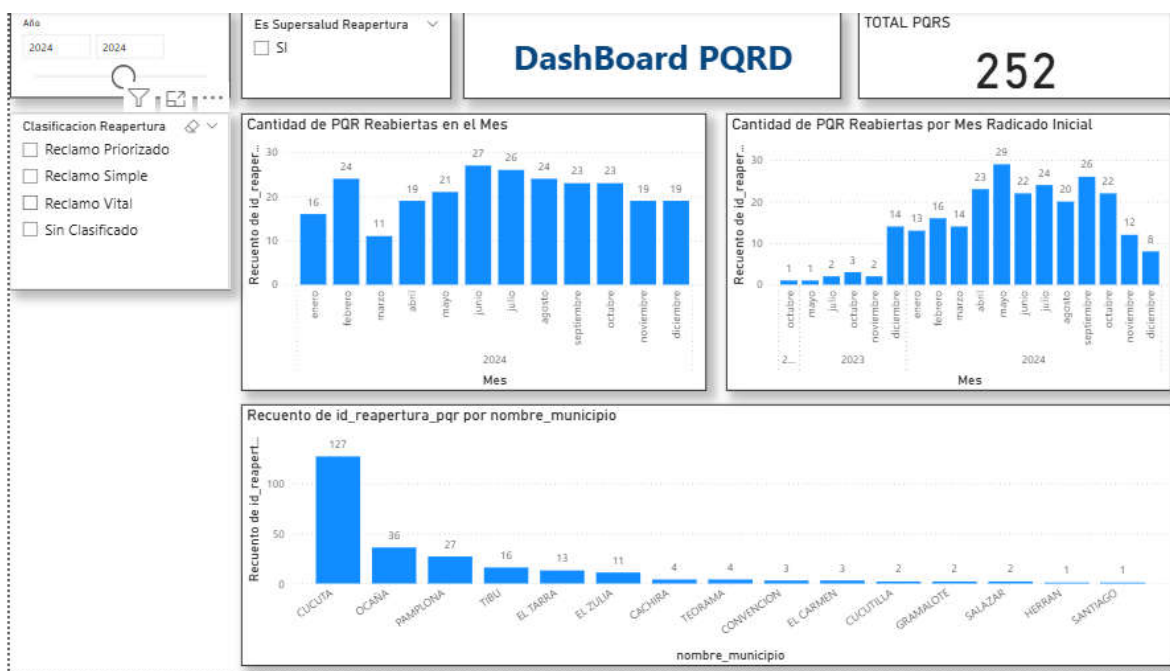
En la presente imagen se reporta el comportamiento con respecto el promedio del tiempo de respuesta de las PQRD clasificadas como reclamo simple fue de 30,17 horas; dando cumplimiento a los tiempos respuesta oportuna a los reclamos de riesgo priorizado (48 horas), de acuerdo con lo establecido en la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de Salud

TOTAL DE PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA CLASIFICADA - RECLAMO VITAL VIGENCIA 2024



En la presente imagen se reporta el comportamiento con respecto el promedio del tiempo de respuesta de las PQRD clasificadas como reclamo vital fue de 19,80 horas; dando cumplimiento a los tiempos respuesta oportuna a los reclamos de riesgo vitales (24 horas), de acuerdo con lo establecido en la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de Salud

2. Porcentaje de PQRD reabiertas



Con base en la gráfica se evidencia que en total de PQRD reabiertas en la vigencia 2024 ante la Superintendencia Nacional de Salud (SuperArgo), fueron 252 representando un 3,91% teniendo en cuenta que el total de PQRD fueron de 6444; por ende, se logró cumplir la meta definida (5%) de los cuales se discriminan en los siguientes meses

- Enero de 2024 fueron 16 PQRD reabiertos
- Febrero de 2024 fueron 24 PQRD reabiertos
- Marzo de 2024 fueron 11 PQRD reabiertos
- Abril de 2024 fueron 19 PQRD reabiertos
- Mayo de 2024 fueron 21 PQRD reabiertos
- Junio de 2024 fueron 27 PQRD reabiertos
- Julio de 2024 fueron 26 PQRD reabiertos
- Agosto de 2024 fueron 24 PQRD reabiertos
- Septiembre de 2024 fueron 23 PQRD reabiertos
- Octubre de 2024 fueron 23 PQRD reabiertos
- Noviembre de 2024 fueron 19 PQRD reabiertos
- Diciembre de 2024 fueron 19 PQRD reabiertos

Ahora bien, con respecto a los municipios se evidencia que:

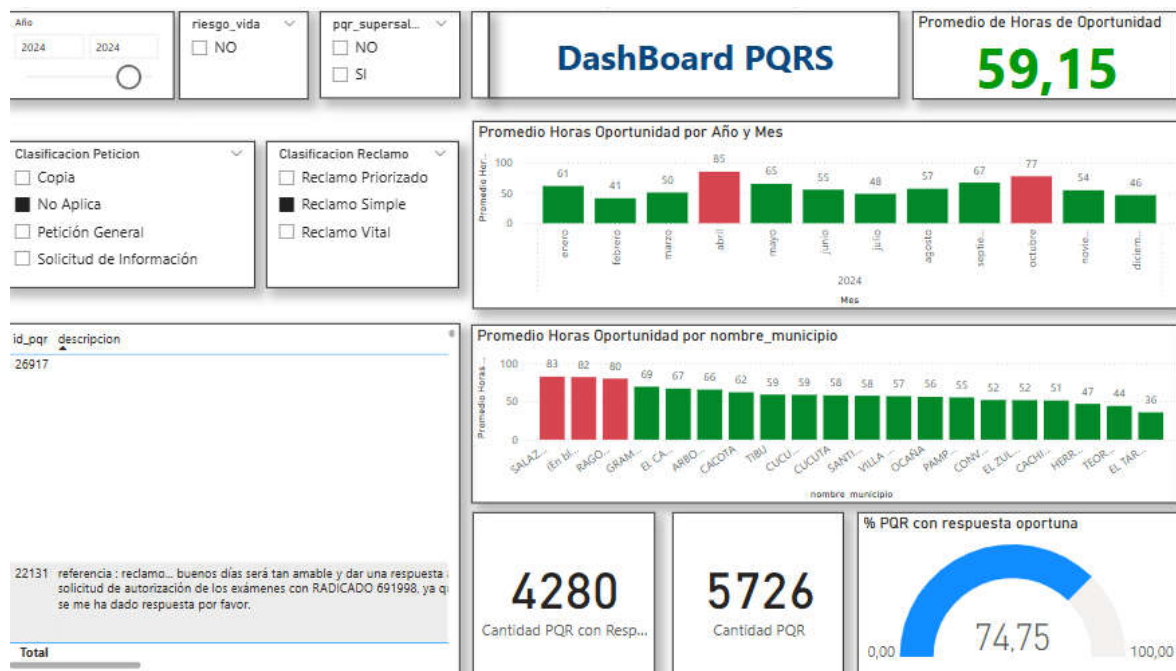
- Cúcuta fueron 127 PQRD reabiertas
- Ocaña fueron 36 PQRD reabiertas
- Pamplona fue 27 PQRD reabiertas
- Tibú fueron 16 PQRD reabiertas
- El Tarra Fueron 13 PQRD reabiertas

- El Zulia fueron 11 PQRD reabierta
- Teorama fueron 4 PQRD reabiertas
- Cachira fueron 4 PQRD reabiertas
- Convención fueron 3 PQRD reabiertas
- El Carmen fueron 3 PQRD reabiertas
- Cucutilla fueron 2 PQRD reabiertas
- Gramalote fueron 2 PQRD reabiertas
- Salazar fueron 2 PQRD reabiertas
- Herrán fue 1 PQRD reabierta
- Santiago fue 1 PQRD reabierta

3. Porcentaje de PQRD resueltas por municipio

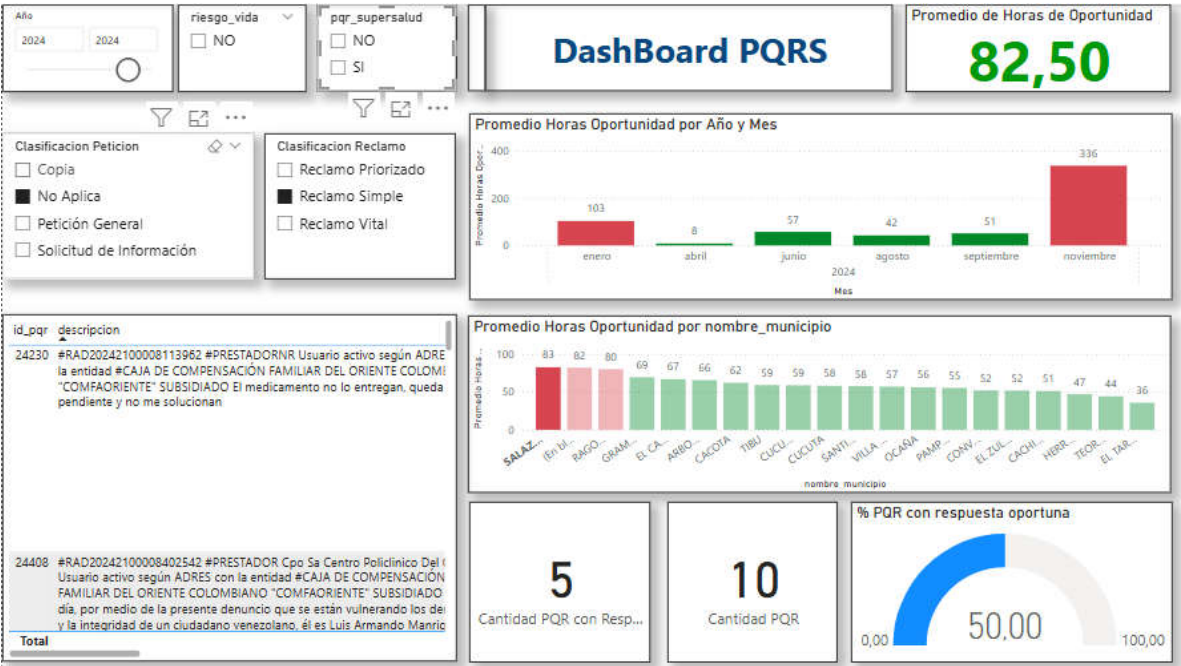
A continuación, se refleja el comportamiento del total de PQRD resueltas por municipios durante la Vigencia 2024, según su clasificación

Gráfica. Total PQRD radicadas y resueltas por municipios clasificada como reclamo simple



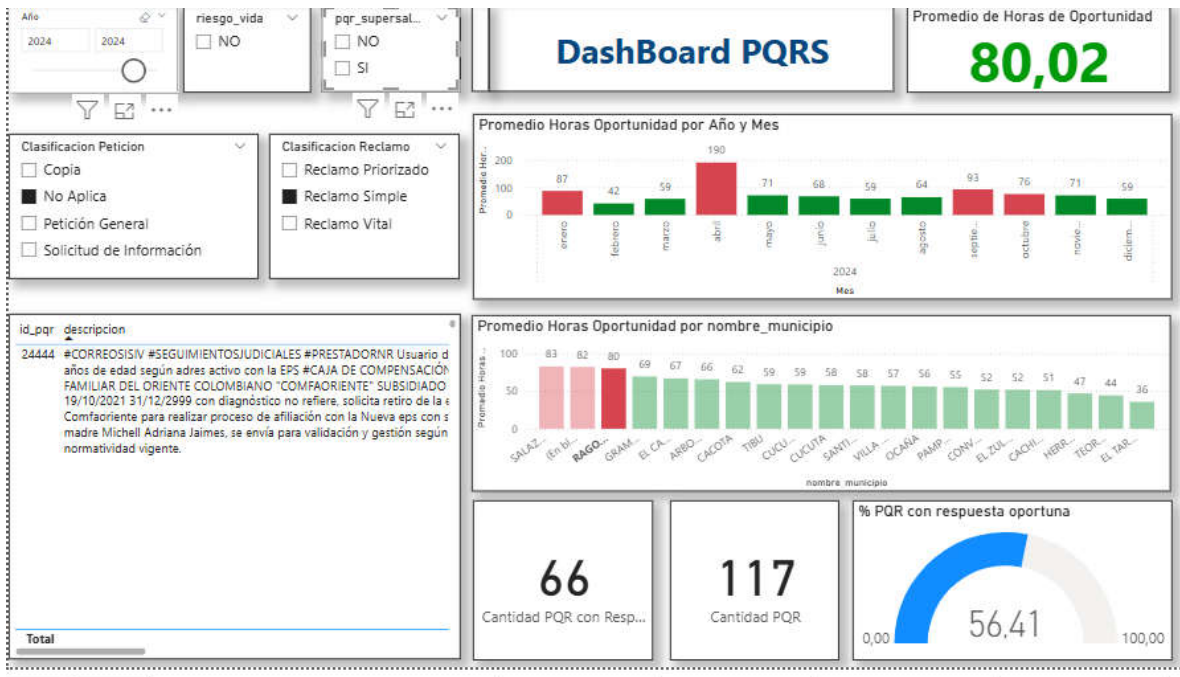
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 59,15%; sin embargo, es preciso aclarar que actualmente la PQR están en estado finalizado con solución de fondo.

Gráfica. Total PQRD radicadas y resueltas por municipios clasificada como reclamo simple
Municipio de Salazar



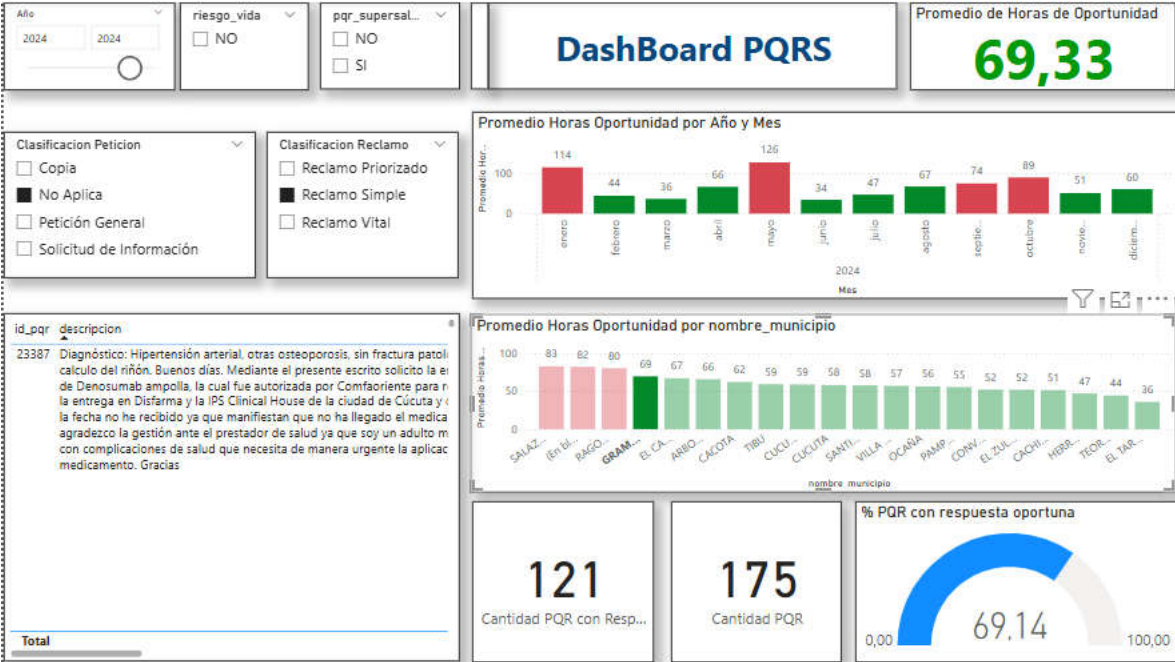
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple; no obstante, en la presente gráfica se evidencia que no se dio respuesta oportuna toda vez que estaba sujeto a la gestión administrativa interna con el prestador de servicios de salud; sin embargo, es preciso aclarar que actualmente la PQR están en estado finalizado con solución de fondo.

Grafica. Total PQRD radicadas y resueltas por municipios clasificada como reclamo simple Municipio de Ragonvalia



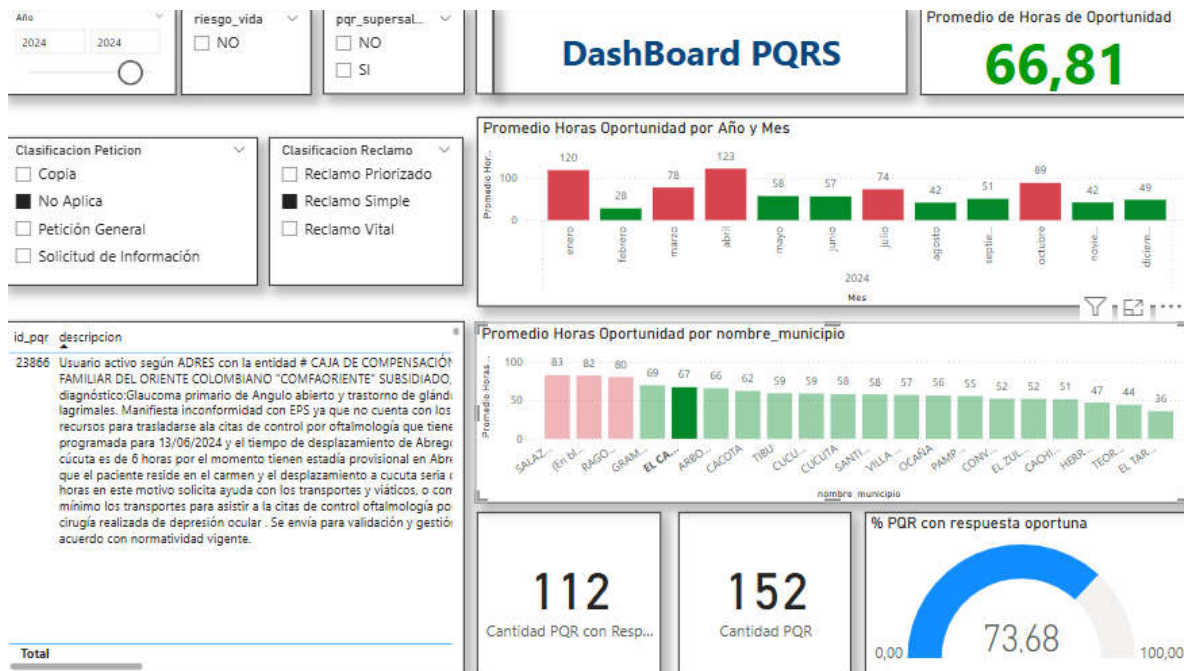
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 56,41%; sin embargo, es preciso aclarar que actualmente todas las PQR están en estado finalizado con solución de fondo.

Grafica. Total PQRD radicadas y resueltas por municipios clasificada como reclamo simple
Municipio de Gramalote



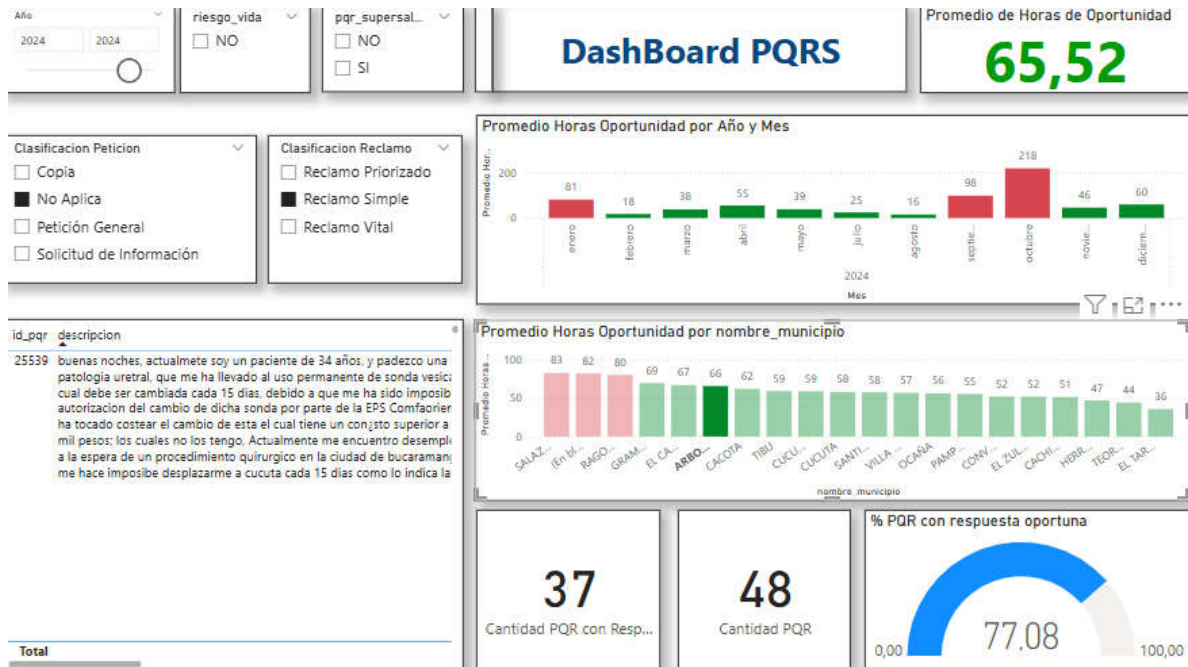
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 69,14%; sin embargo, es preciso aclarar que actualmente todas las PQR están en estado finalizado con solución de fondo

Grafica. Total PQRD radicadas y resueltas por municipios clasificada como reclamo simple
Municipio del Carmen



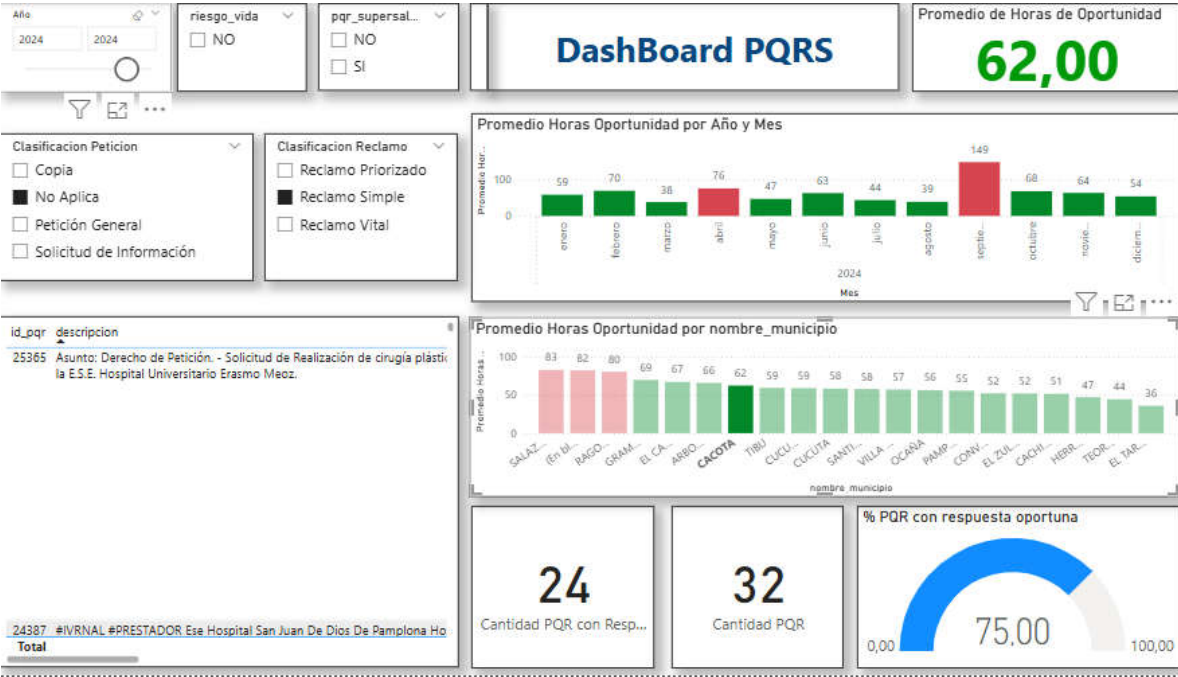
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 73,68%; sin embargo, es preciso aclarar que a actualmente todas las PQR están en estado finalizado con solución de fondo

Grafica. Total PQRD radicadas y resueltas por municipios clasificada como reclamo simple Municipio de Arboledas



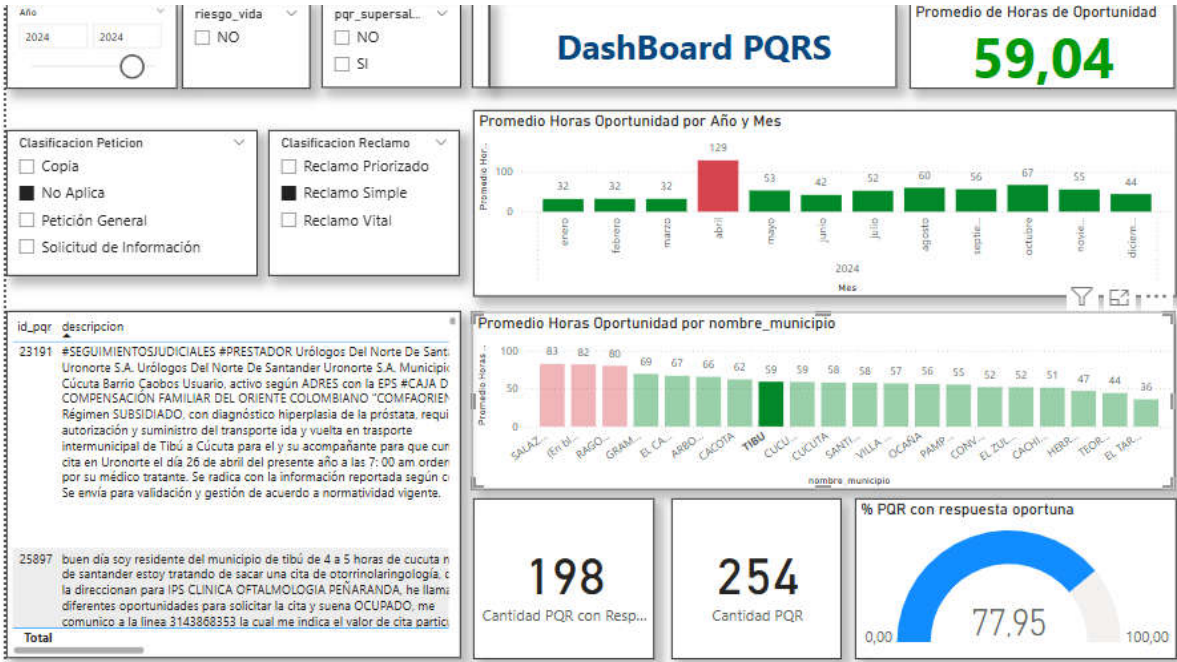
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 77,08%; sin embargo, es preciso aclarar que actualmente todas las PQR están en estado finalizado con solución de fondo.

Grafica. Total PQRD radicadas y resueltas por municipios clasificada como reclamo simple
Municipio de Cacota



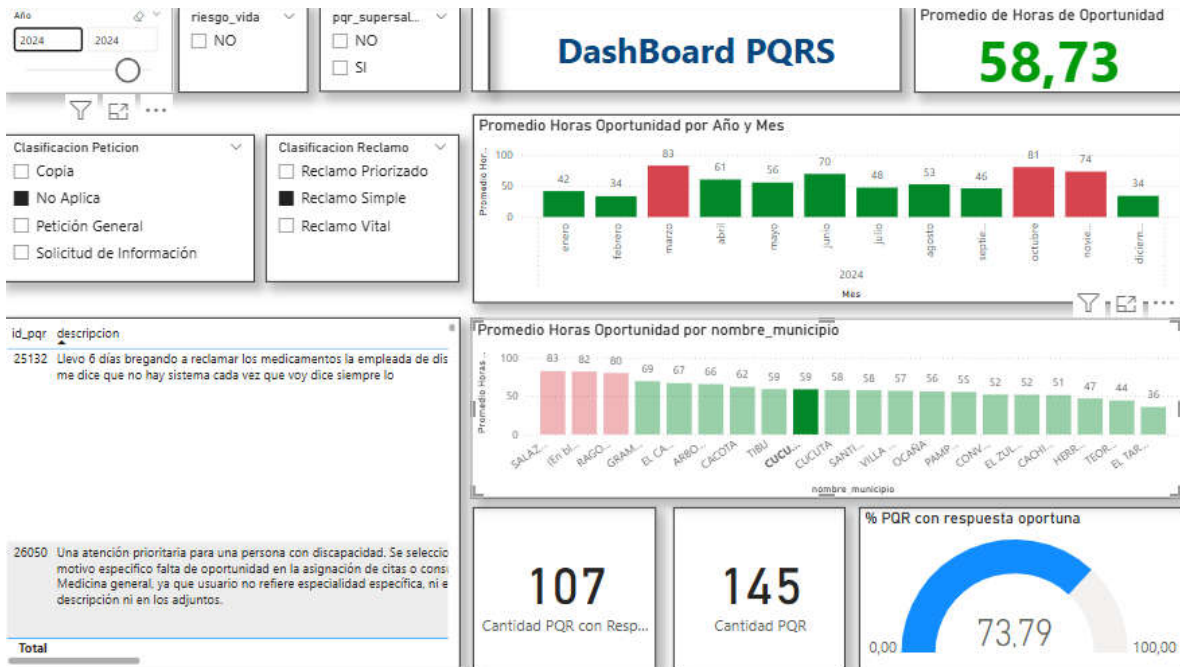
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 75%; sin embargo, es preciso aclarar que actualmente todas las PQR están en estado finalizado con solución de fondo.

**Grafica. Total PQRD radicadas y resueltas por municipios clasificada como reclamo simple
Municipio de Tibú**



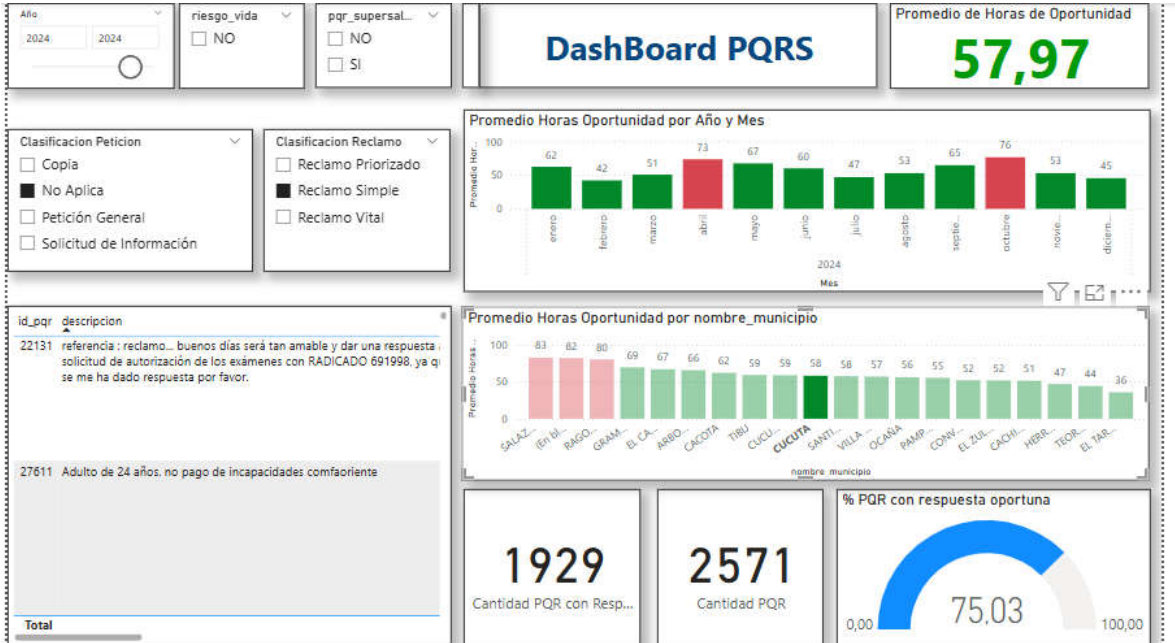
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 77,95%; sin embargo, es preciso aclarar que actualmente todas las PQR están en estado finalizado con solución de fondo.

Grafica. Total PQRD radicadas y resueltas por municipios clasificada como reclamo simple Municipio de Cucutilla



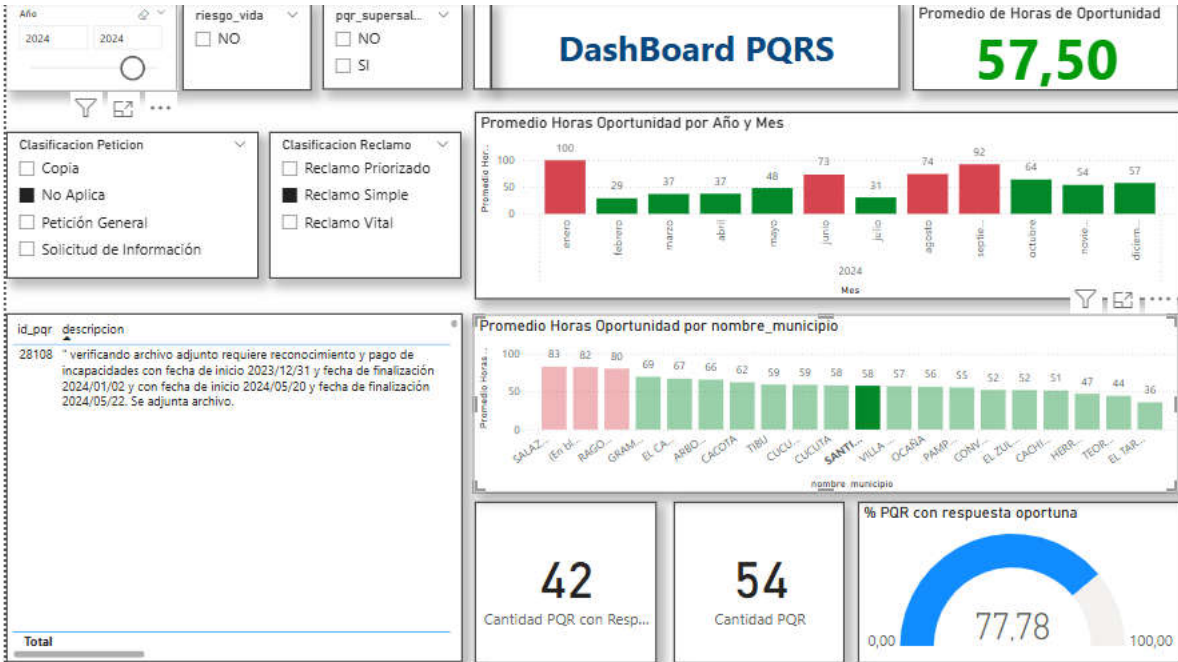
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 73,79%; sin embargo, es preciso aclarar que actualmente todas las PQR están en estado finalizado con solución de fondo.

Grafica. Total PQRD radicadas y resueltas por municipios clasificada como reclamo simple **Municipio de Cúcuta**



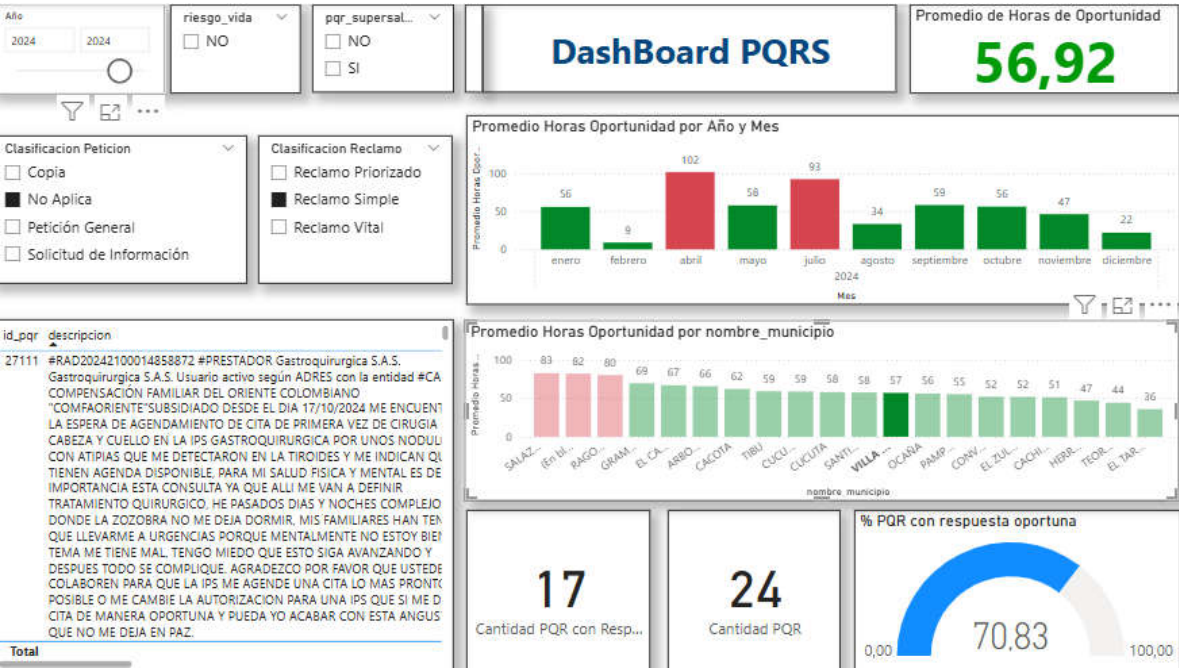
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 75,03%; sin embargo, es preciso aclarar que actualmente todas las PQR están en estado finalizado con solución de fondo.

**Grafica. Total PQRD radicadas y resueltas por municipios clasificada como reclamo simple
Municipio de Santiago**



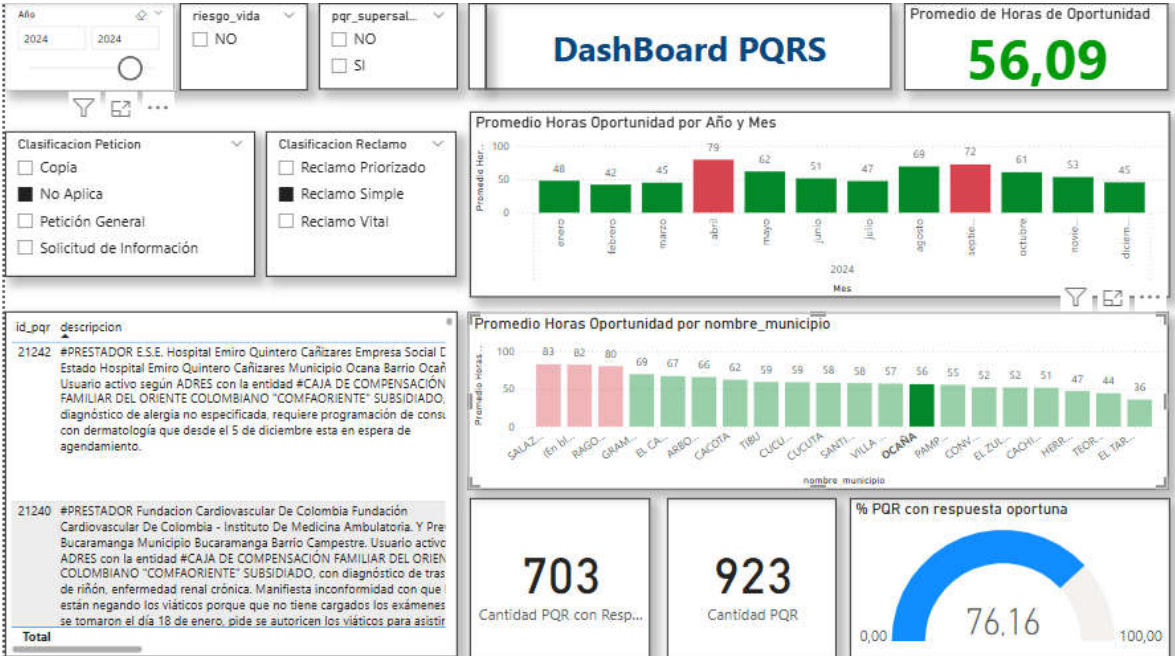
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 77,78%; sin embargo, es preciso aclarar que actualmente todas las PQR están en estado finalizado con solución de fondo.

Grafica. Total PQRD radicadas y resueltas por municipios clasificada como reclamo simple
Municipio de Villa caro



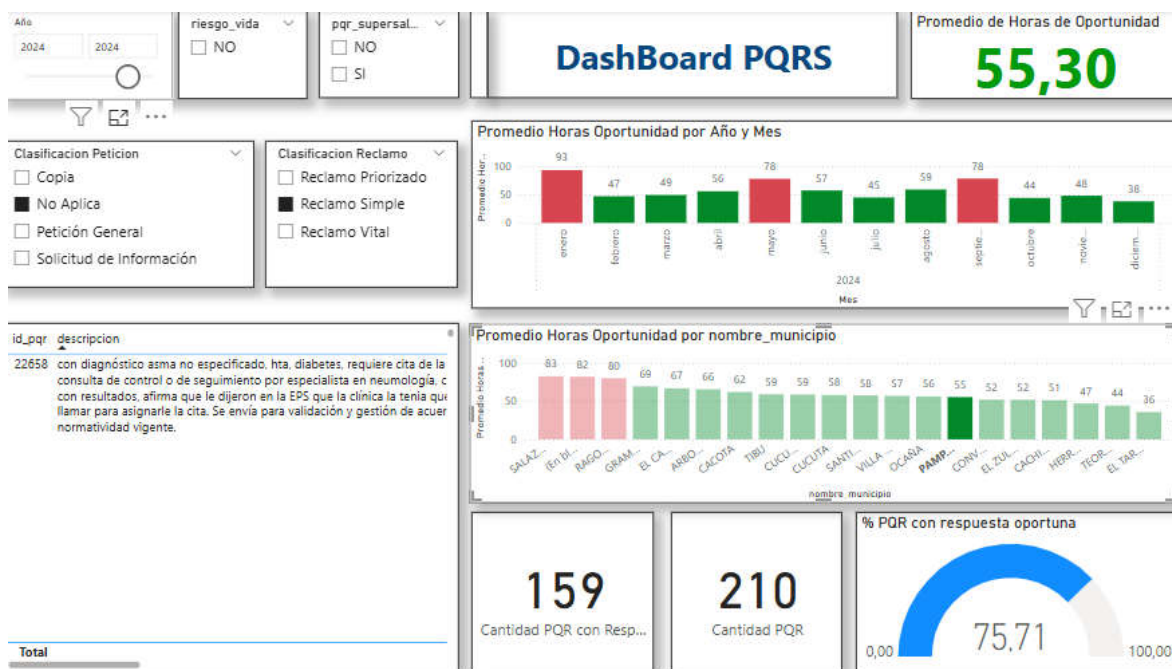
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 70,83%; sin embargo, es preciso aclarar que actualmente todas las PQR están en estado finalizado con solución de fondo

**Grafica. Total PQRD radicadas y resueltas por municipios clasificada como reclamo simple
Municipio de Ocaña**



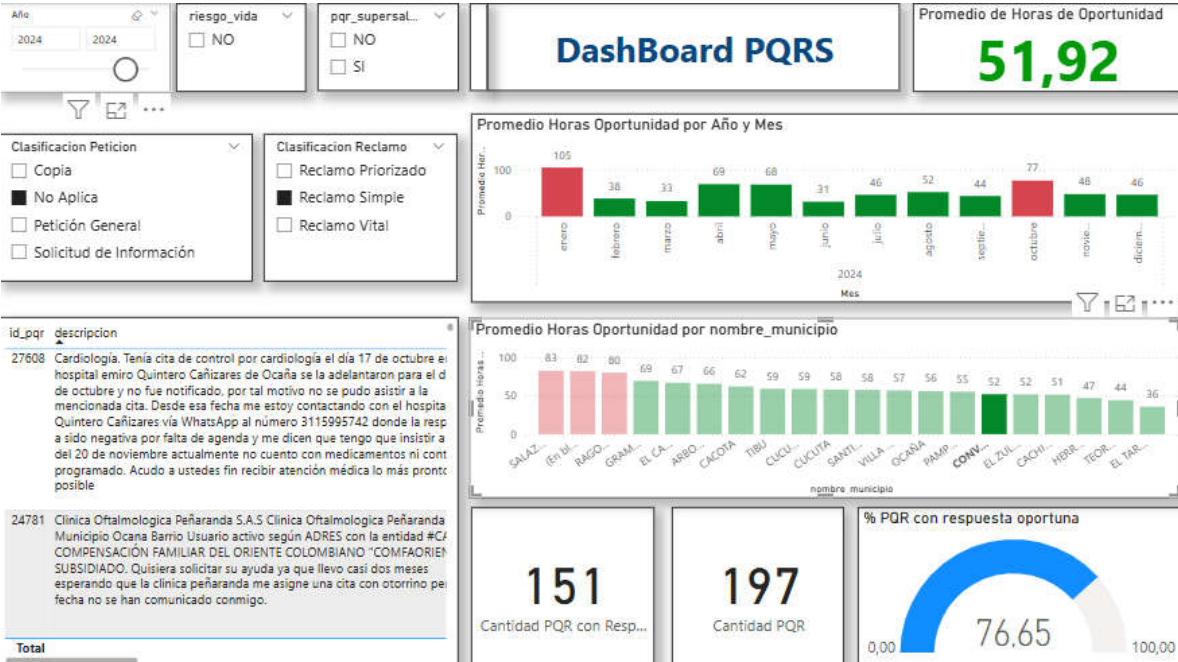
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 76,16%; sin embargo, es preciso aclarar que actualmente todas las PQR están en estado finalizado con solución de fondo

Grafica. Total PQRD radicadas y resueltas por municipios clasificada como reclamo simple Municipio de Pamplona



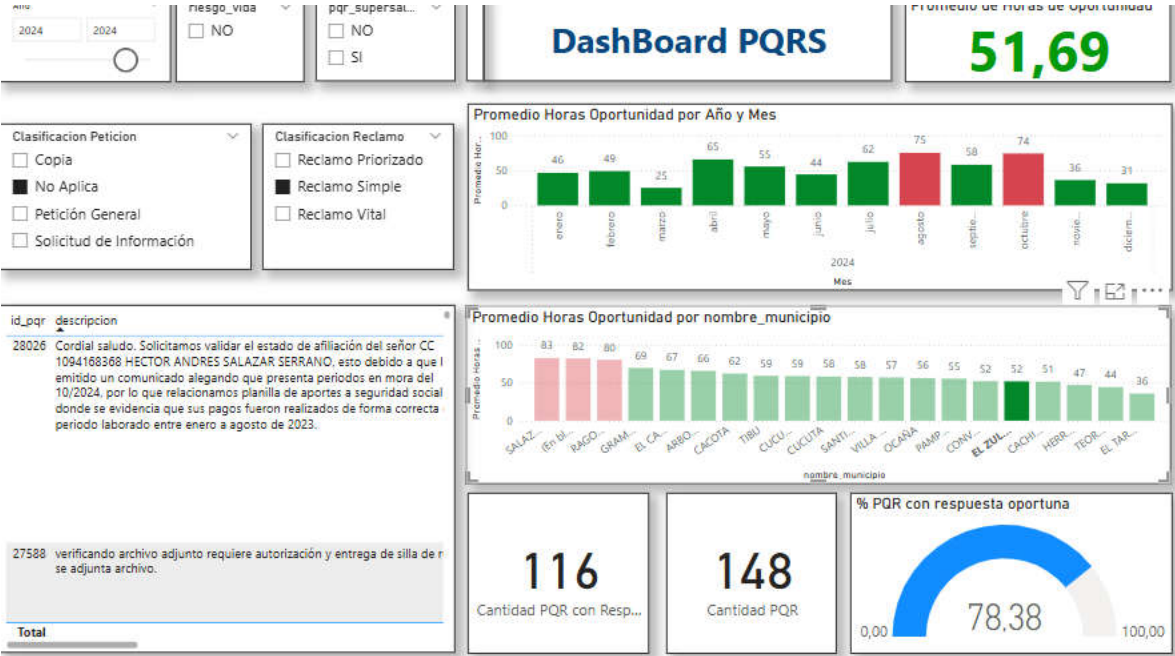
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 75,71%; sin embargo, es preciso aclarar que actualmente todas las PQR están en estado finalizado con solución de fondo.

**Grafica. Total PQRD radicadas y resueltas por municipios clasificada como reclamo simple
Municipio de Convención**



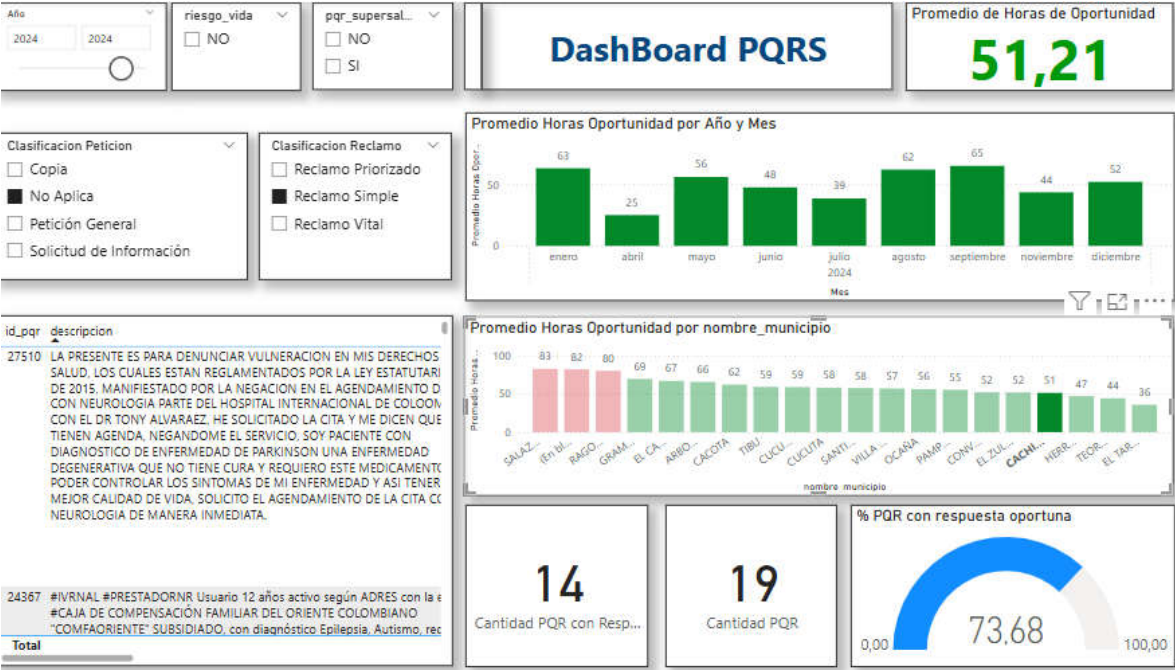
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 76,65%; sin embargo, es preciso aclarar que actualmente todas las PQR están en estado finalizado con solución de fondo.

Grafica. Total PQRD radicadas y resueltas por municipios clasificada como reclamo simple **Municipio del Zulia**



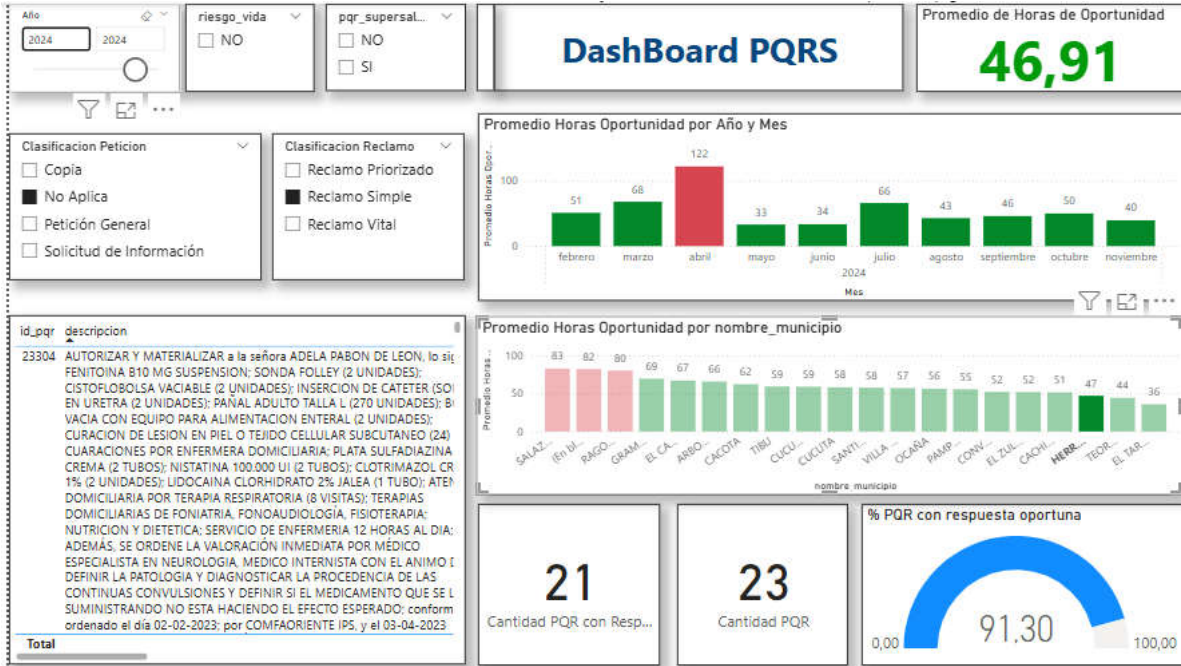
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 78,38%; sin embargo, es preciso aclarar que actualmente todas las PQR están en estado finalizado con solución de fondo.

**Grafica. Total PQRD radicadas y resueltas por municipios clasificada como reclamo simple
Municipio de Cachira**



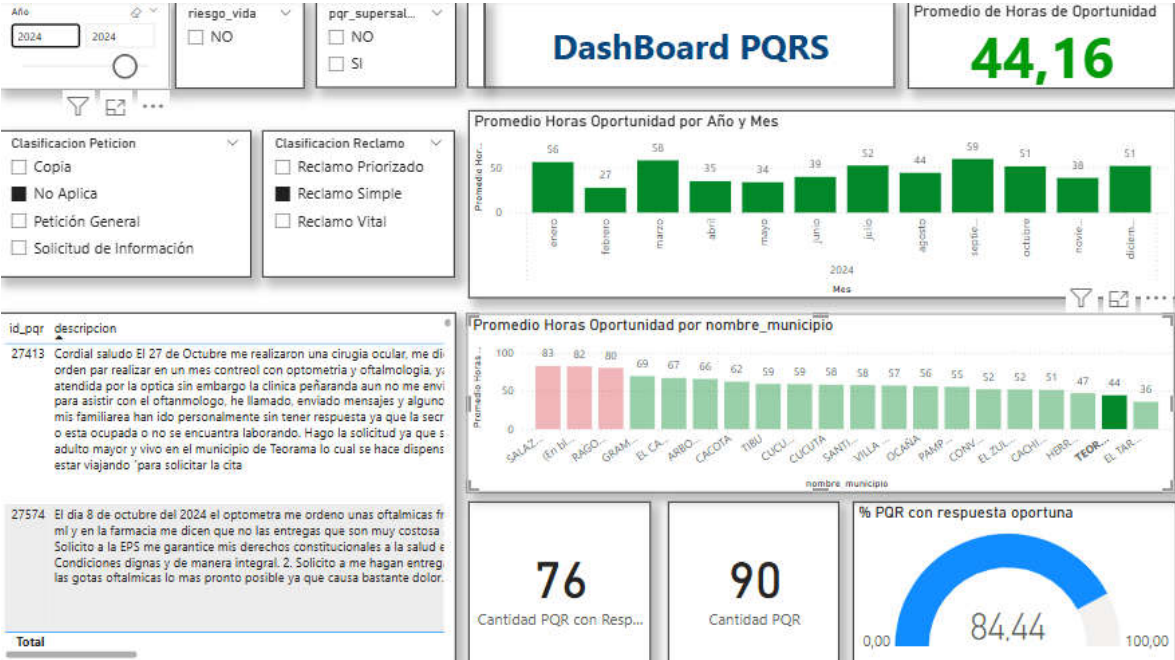
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 73,68%; sin embargo, es preciso aclarar que actualmente todas las PQR están en estado finalizado con solución de fondo

Grafica. Total PQRD radicadas y resueltas por municipios clasificada como reclamo simple **Municipio de Herrán**



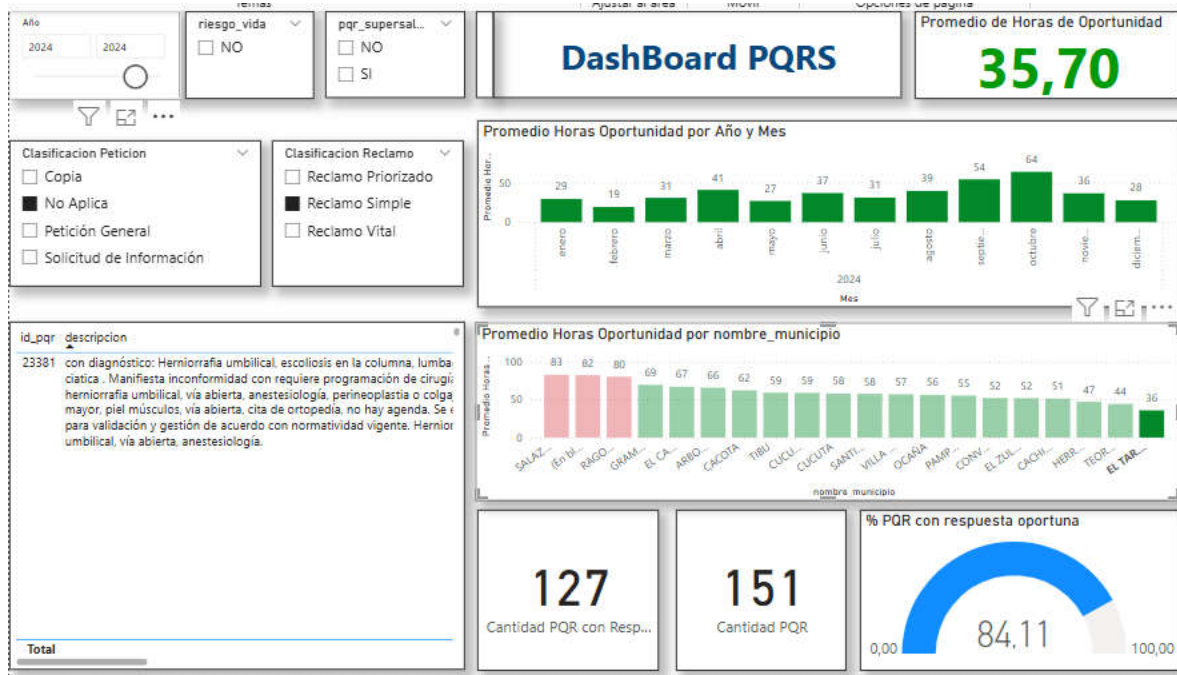
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 91,30%; sin embargo, es preciso aclarar que actualmente todas las PQR están en estado finalizado con solución de fondo.

**Grafica. Total PQRD radicadas y resueltas por municipios clasificada como reclamo simple
Municipio de Teorama**



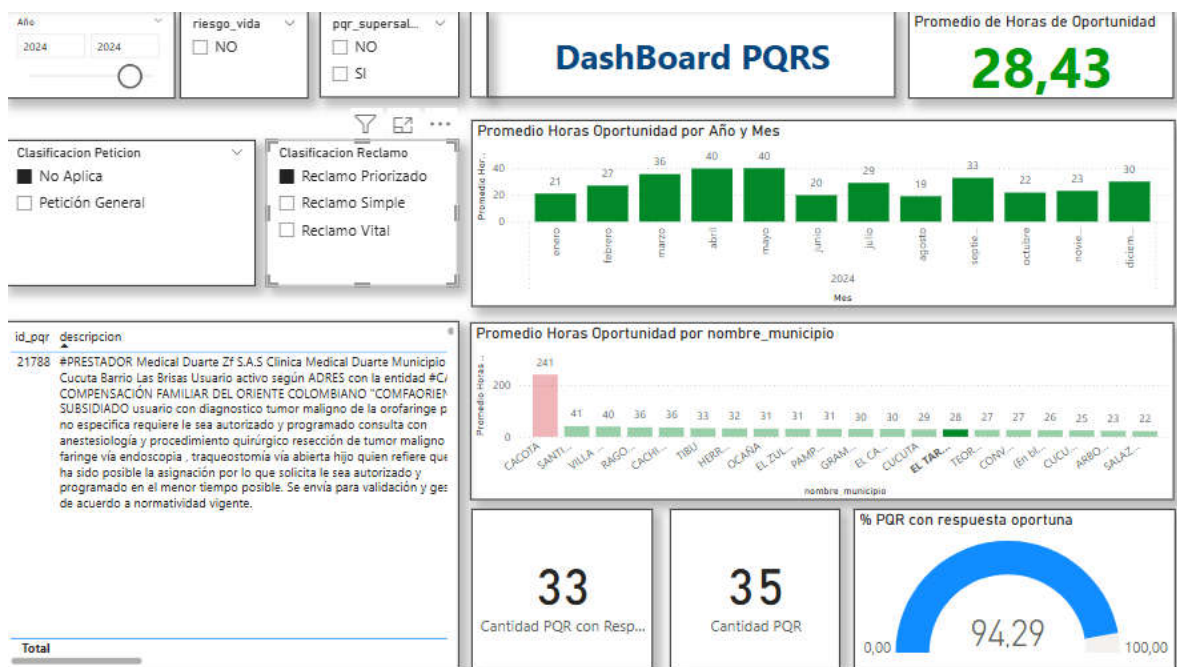
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 84,44%; sin embargo, es preciso aclarar que actualmente todas las PQR están en estado finalizado con solución de fondo.

Grafica. Total PQRD radicadas y resueltas por municipios clasificada como reclamo simple Municipio del Tarra



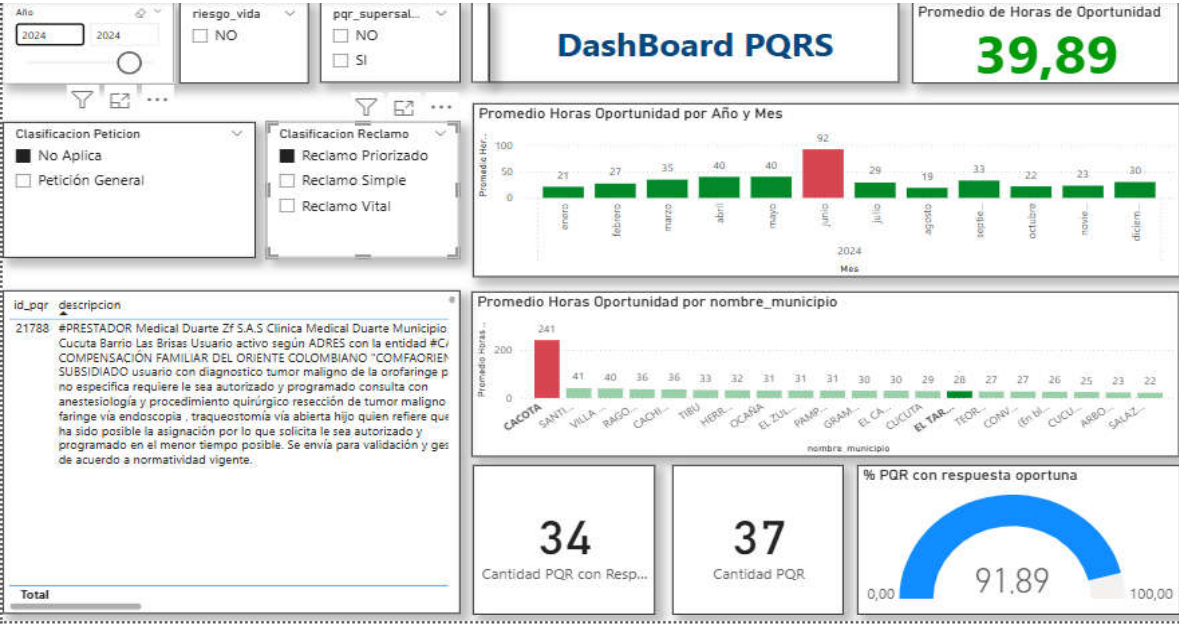
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 84,11%, logrando dar solución de fondo respectivamente a cada caso.

Grafica. Total PQRD radicadas y resueltas por municipios clasificada como reclamo priorizado



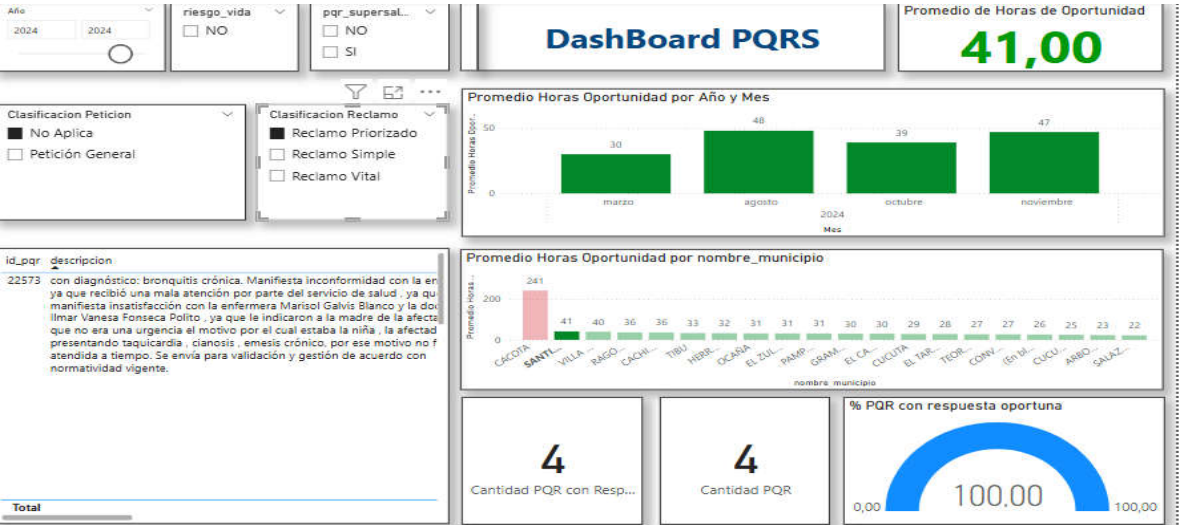
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo priorizado, se dio respuesta al 94,29%; sin embargo, es preciso aclarar que actualmente todas las PQR están en estado finalizado con solución de fondo.

Grafica. Total PQRD radicadas y resueltas por municipios clasificada como reclamo priorizado
Municipio de Cacota



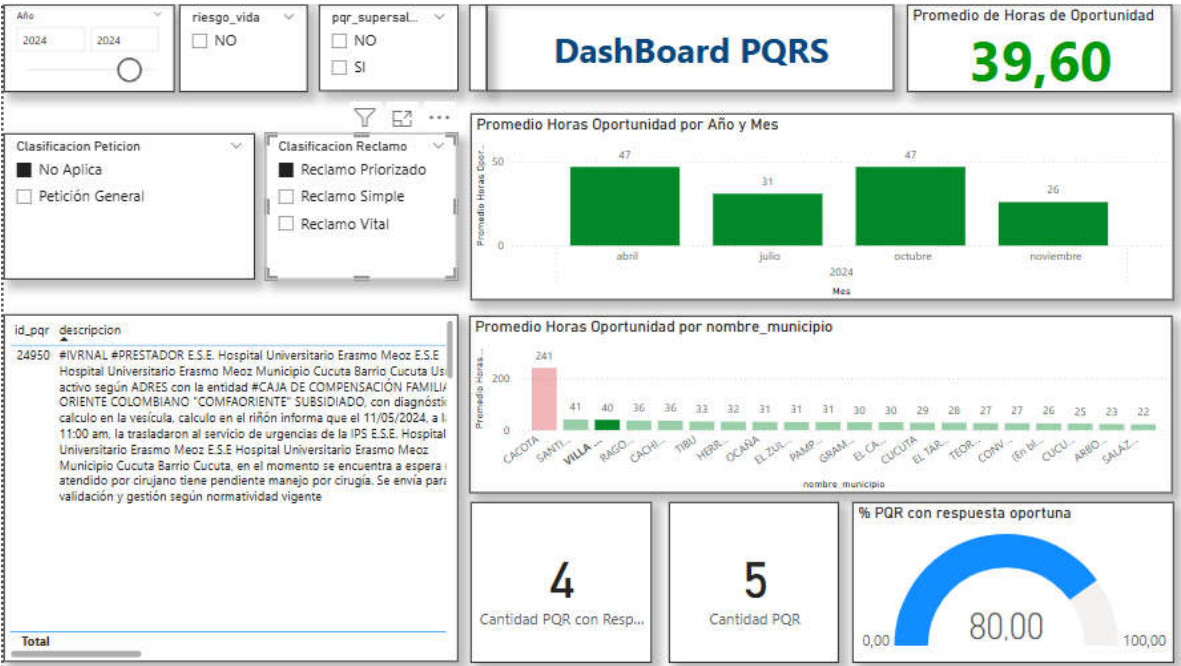
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo priorizado, se dio respuesta al 91,89%, logrando dar solución de fondo respectivamente a cada caso.

Grafica. Total PQRD radicadas y resueltas por municipios clasificada como reclamo priorizado
Municipio de Santiago



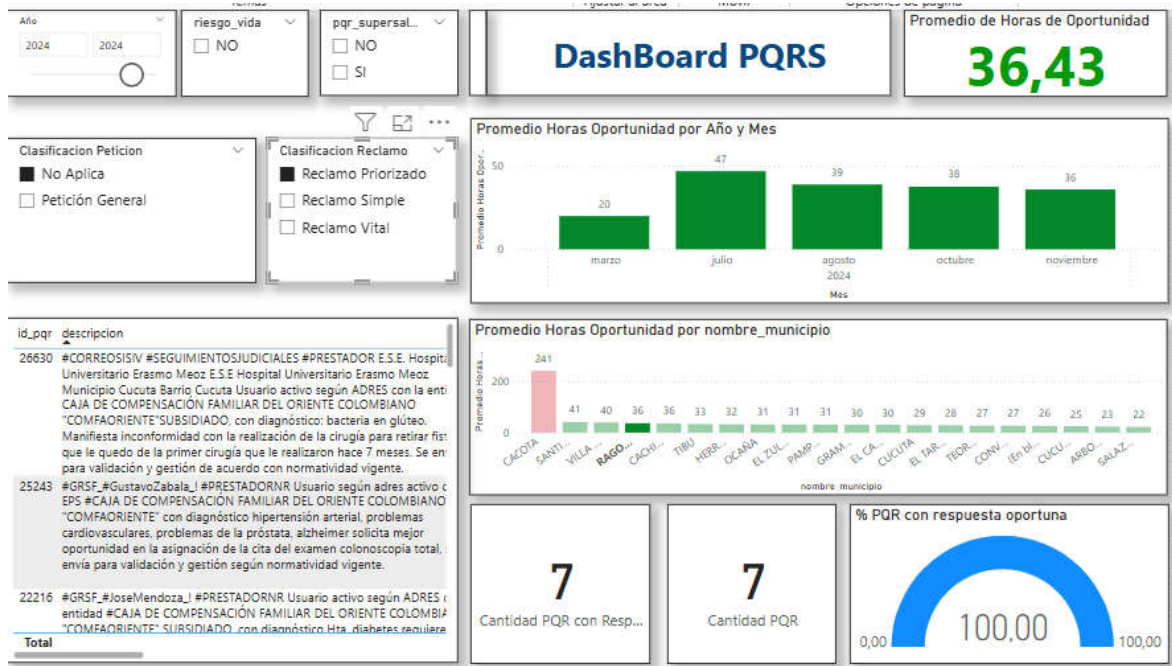
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo priorizado, se dio respuesta al 100%; sin embargo, es preciso aclarar que actualmente todas las PQR están en estado finalizado con solución de fondo.

Grafica. Total PQRD radicadas y resueltas por municipios clasificada como reclamo priorizado
Municipio de Villa Caro



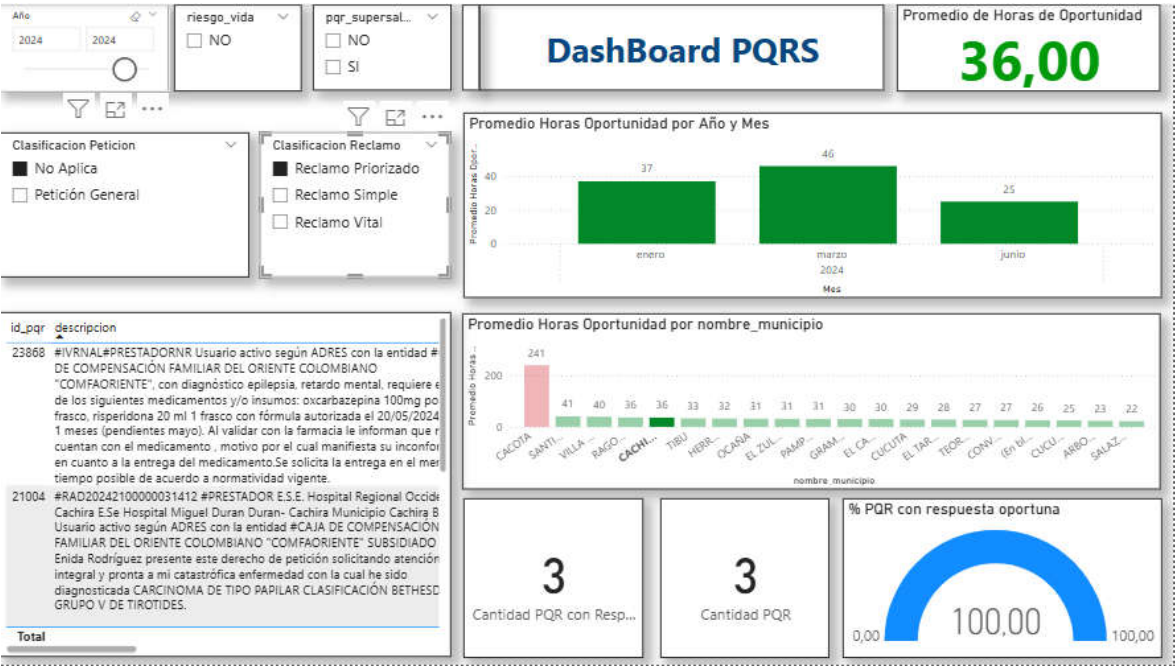
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo priorizado, se dio respuesta al 80%; sin embargo, es preciso aclarar que actualmente todas las PQR están en estado finalizado con solución de fondo.

Grafica. Total PQRD radicadas y resueltas por municipios clasificada como reclamo priorizado Municipio de Ragonvalia



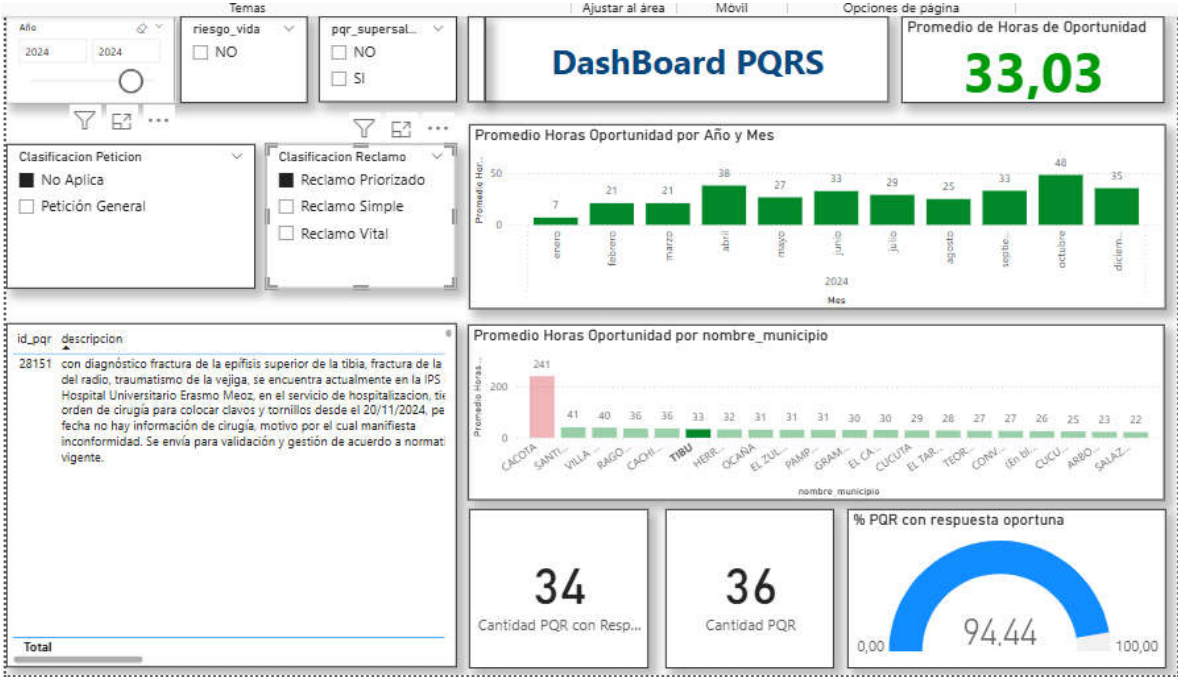
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo priorizado, se dio respuesta al 100%, logrando dar solución de fondo respectivamente a cada caso.

Grafica. Total PQRD radicadas y resueltas por municipios clasificada como reclamo priorizado
Municipio de Cachira



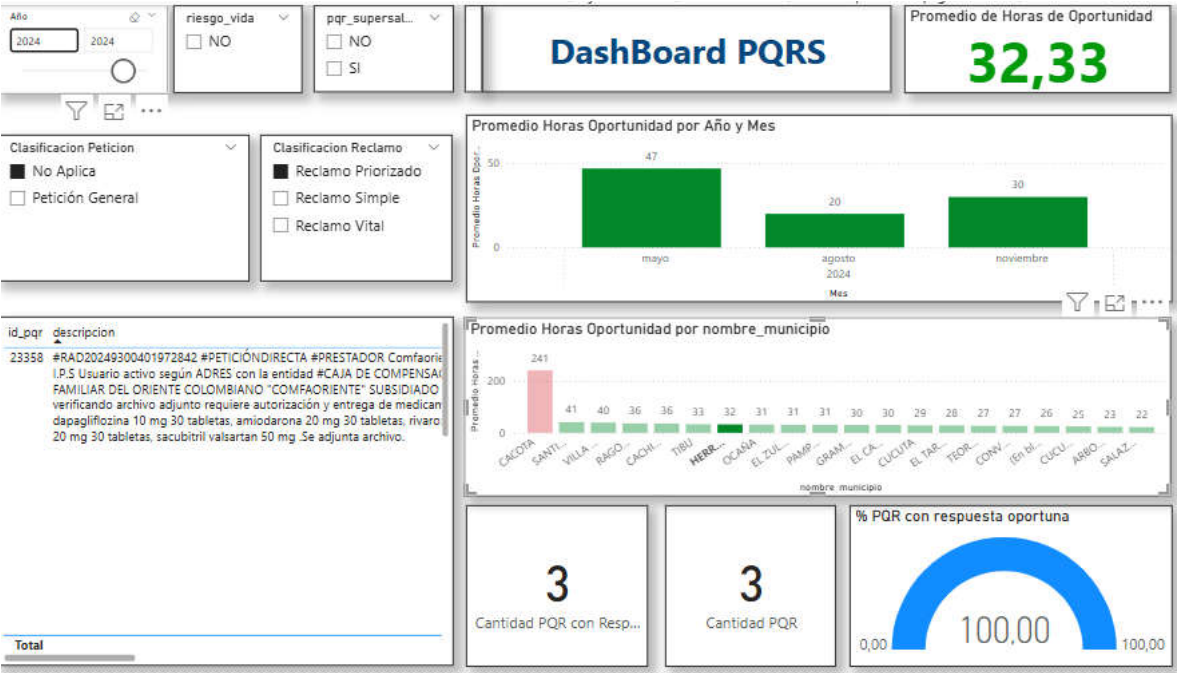
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo priorizado, se dio respuesta al 100%, logrando dar solución de fondo respectivamente a cada caso.

**Grafica. Total PQRD radicadas y resueltas por municipios clasificada como reclamo priorizado
Municipio de Tibú**



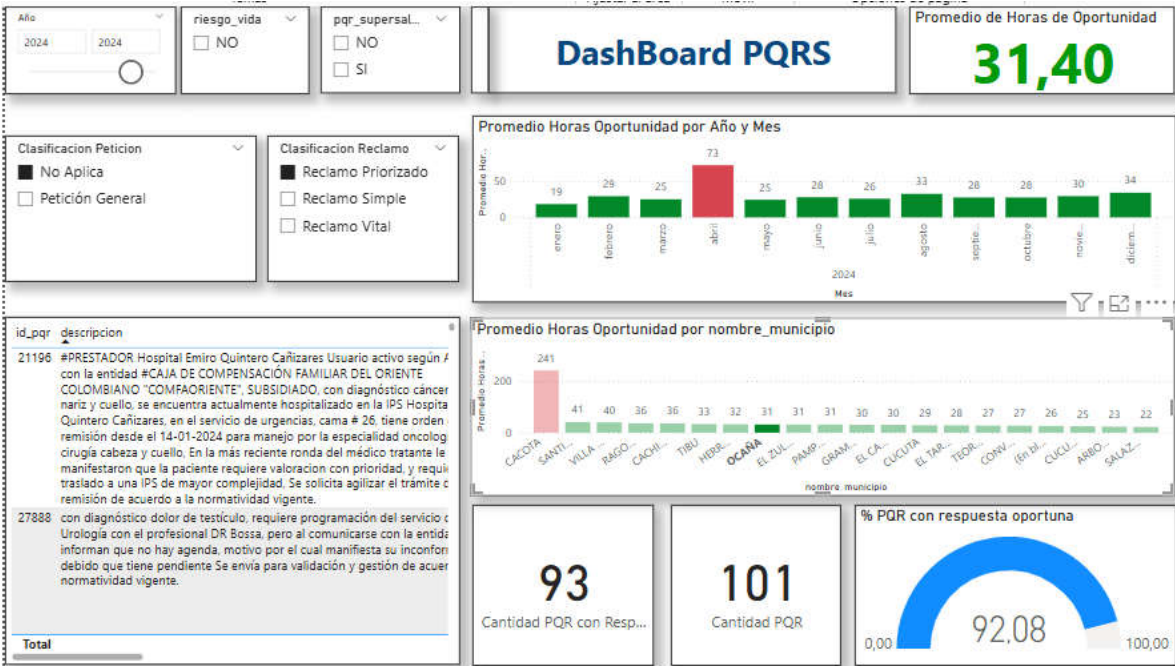
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo priorizado, se dio respuesta al 94,44%, logrando dar solución de fondo respectivamente a cada caso.

Grafica. Total PQRD radicadas y resueltas por municipios clasificada como reclamo priorizado
Municipio de Herrán



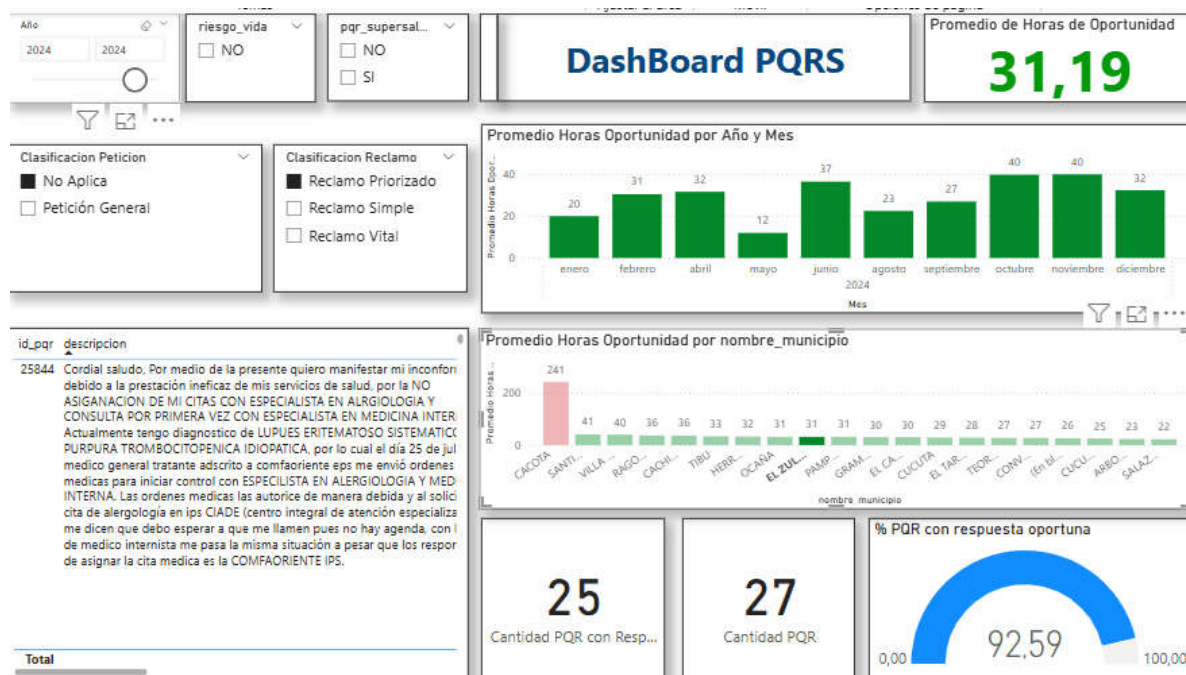
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo priorizado, se dio respuesta al 100%, logrando dar solución de fondo respectivamente a cada caso.

Grafica. Total PQRD radicadas y resueltas por municipios clasificada como reclamo priorizado
Municipio de Ocaña



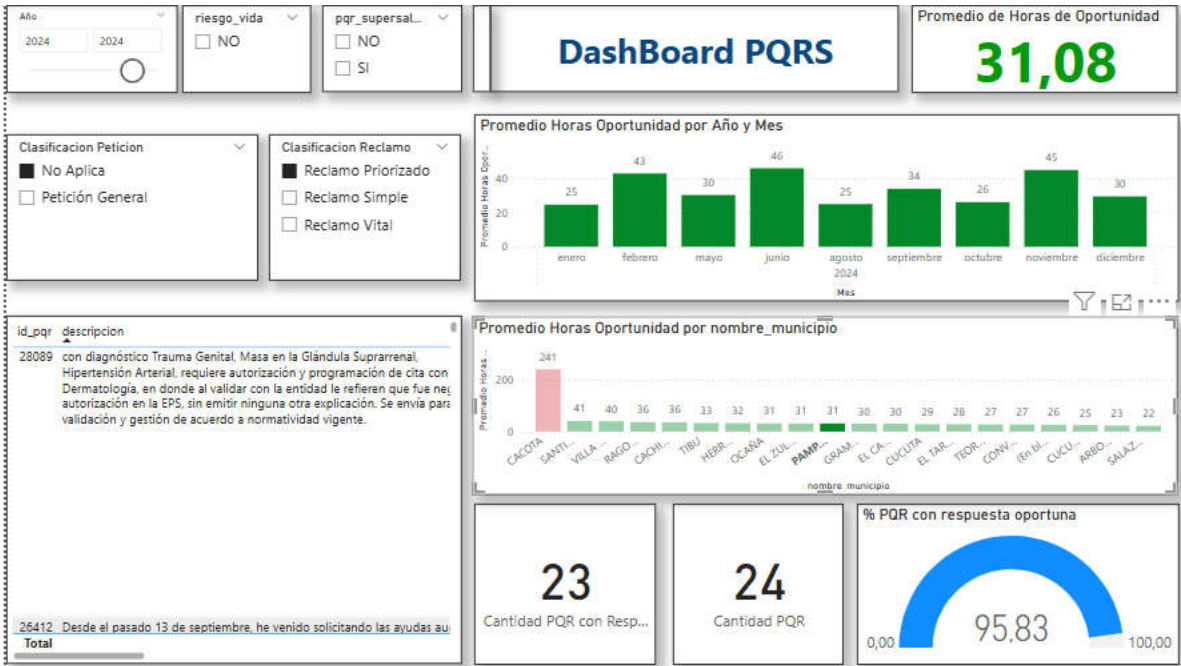
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo priorizado, se dio respuesta al 92,08%, logrando dar solución de fondo respectivamente a cada caso.

Grafica. Total PQRD radicadas y resueltas por municipios clasificada como reclamo priorizado
Municipio de El Zulia



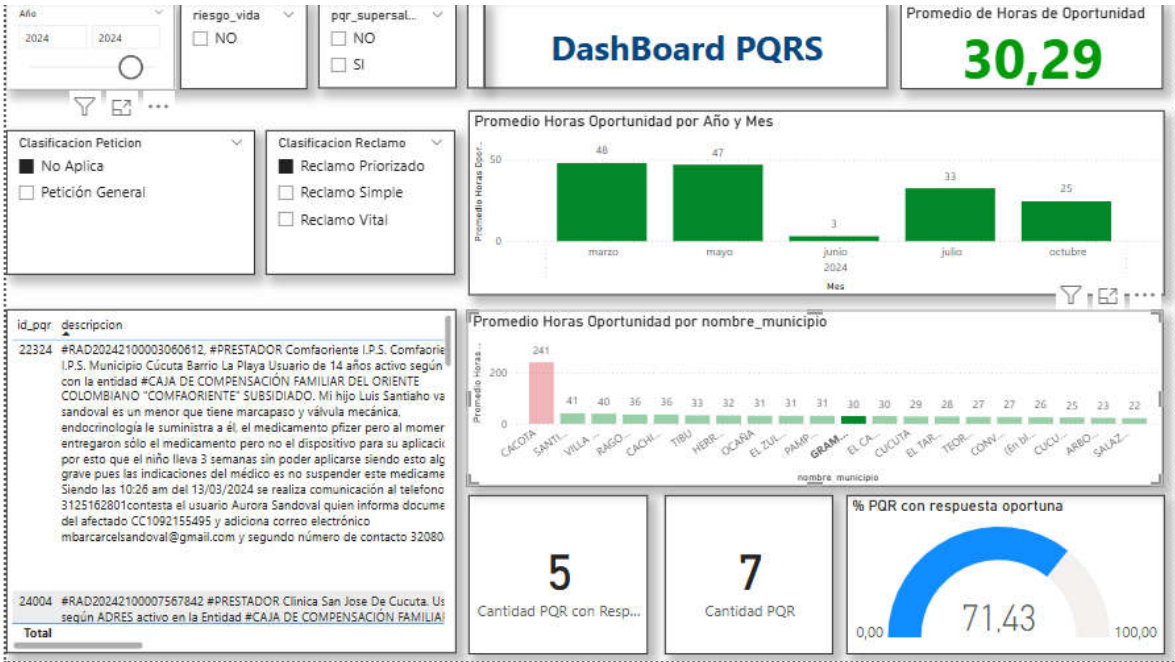
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo priorizado, se dio respuesta al 92,59%, logrando dar solución de fondo respectivamente a cada caso.

Grafica. Total PQRD radicadas y resueltas por municipios clasificada como reclamo priorizado
Municipio de Pamplona



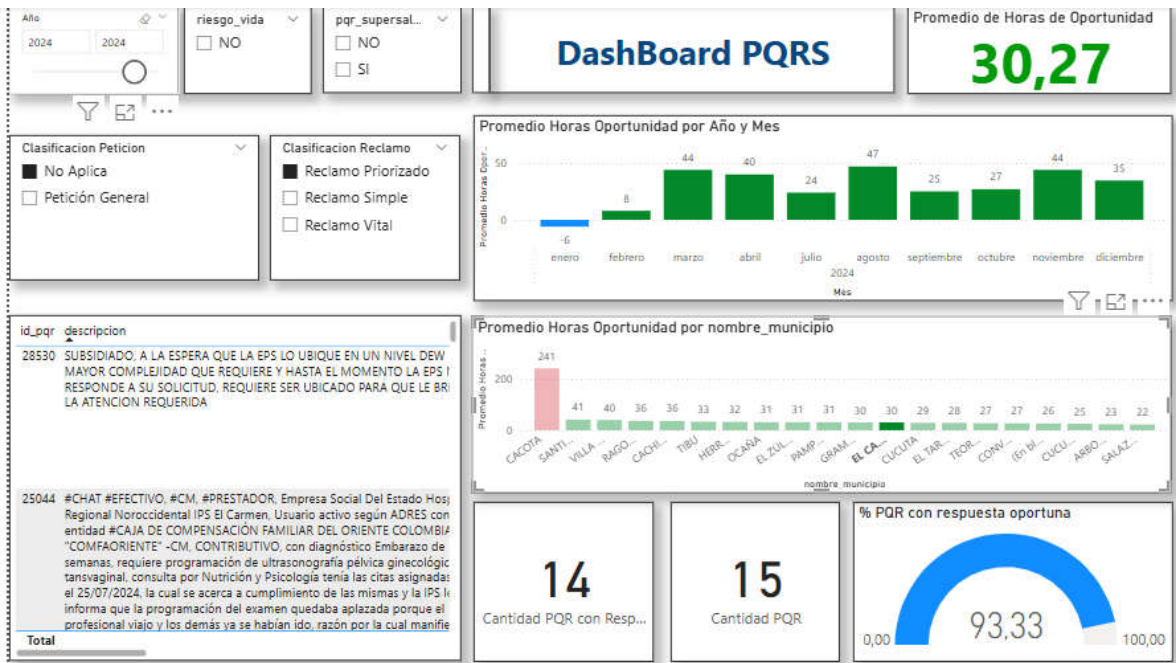
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo priorizado, se dio respuesta al 95,83%, logrando dar solución de fondo respectivamente a cada caso.

**Grafica. Total PQRD radicadas y resueltas por municipios clasificada como reclamo priorizado
Municipio de Gramalote**



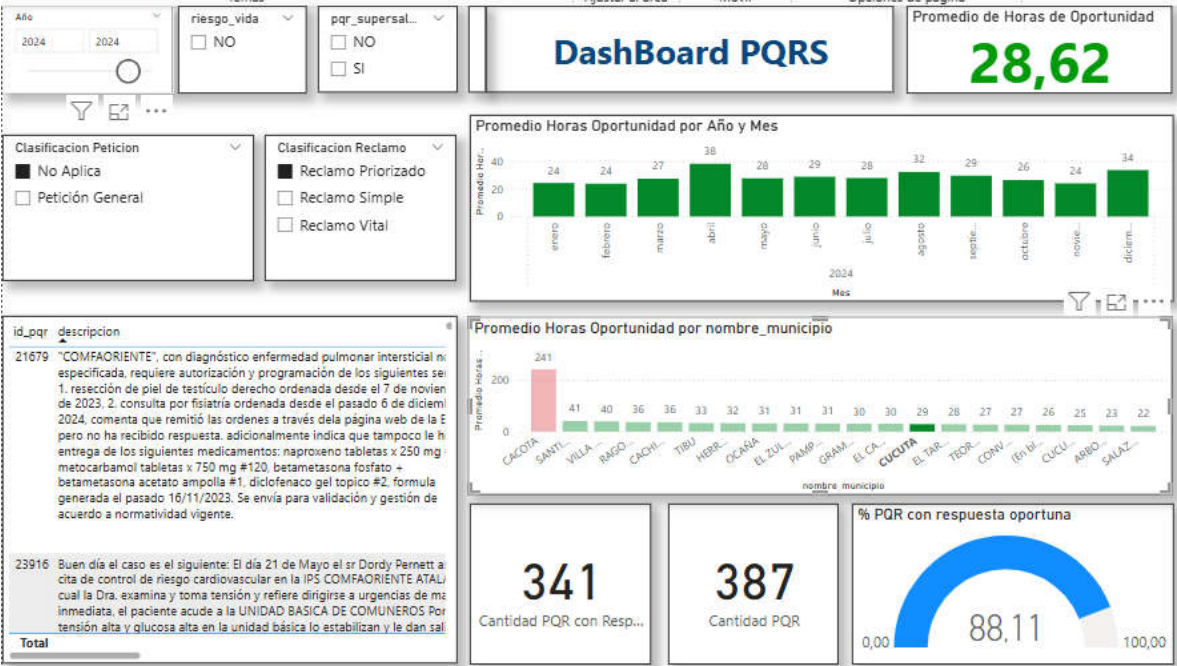
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo priorizado, se dio respuesta al 71,43%; sin embargo, es preciso aclarar que actualmente todas las PQR están en estado finalizado con solución de fondo.

**Grafica. Total PQRD radicadas y resueltas por municipios clasificada como reclamo priorizado
Municipio de El Carmen**



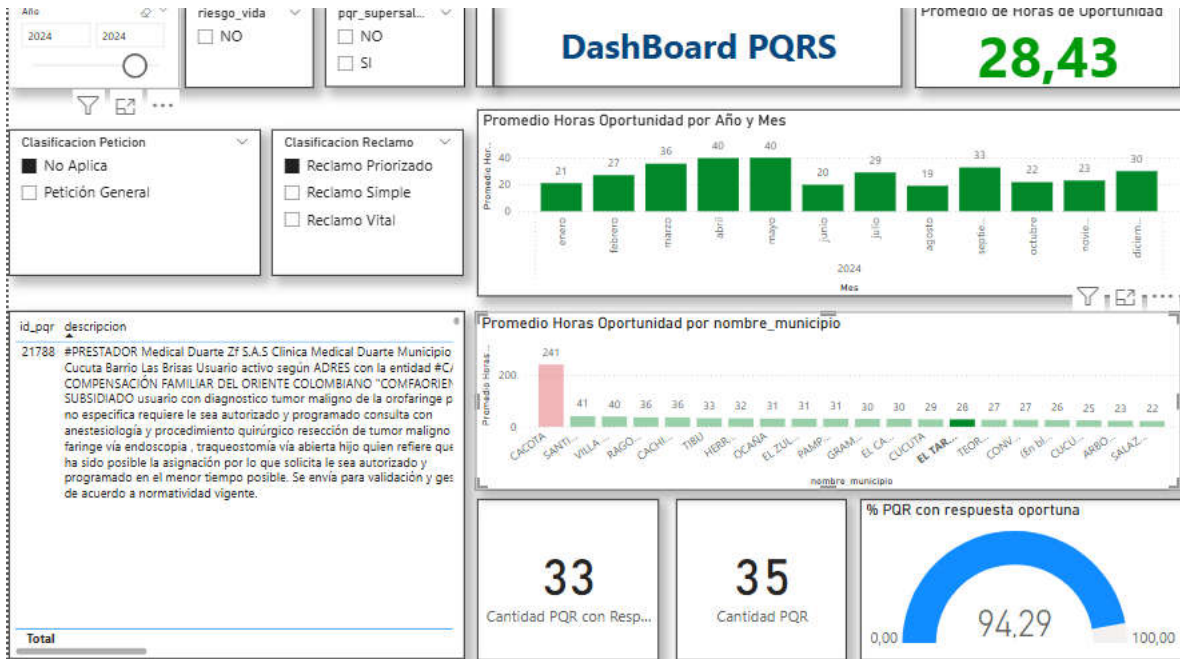
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo priorizado, se dio respuesta al 93,33%, logrando dar solución de fondo respectivamente a cada caso.

**Grafica. Total PQRD radicadas y resueltas por municipios clasificada como reclamo priorizado
Municipio de Cúcuta**



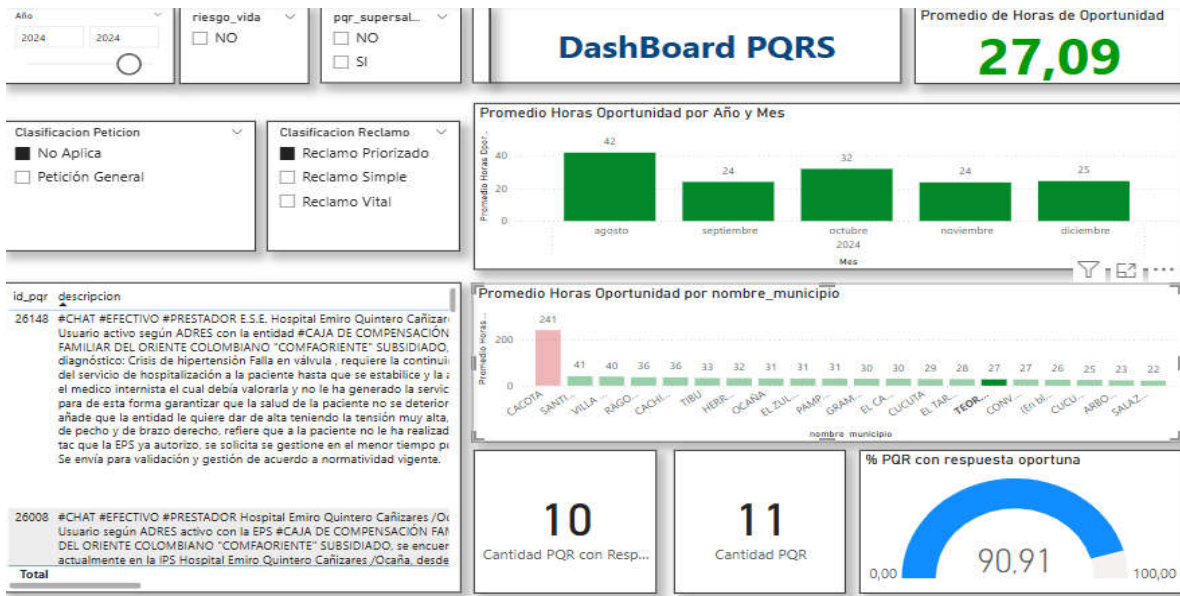
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo priorizado, se dio respuesta al 88,11%, logrando dar solución de fondo respectivamente a cada caso.

Grafica. Total PQRD radicadas y resueltas por municipios clasificada como reclamo priorizado
Municipio de El Tarra



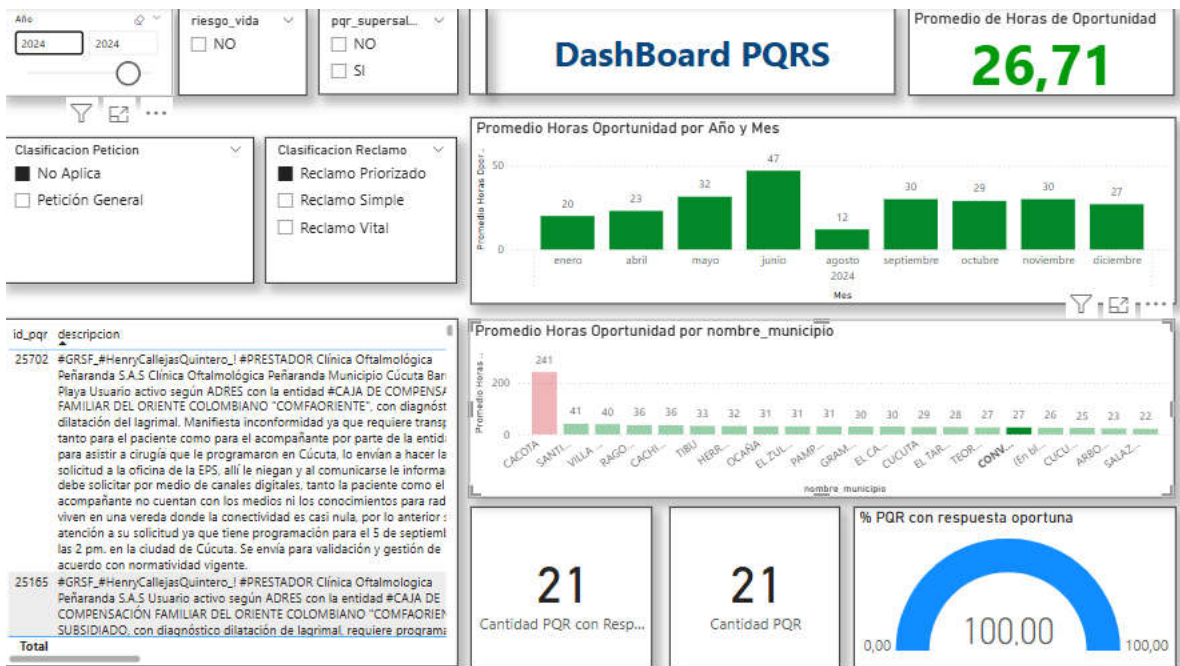
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo priorizado, se dio respuesta al 94,29%, logrando dar solución de fondo respectivamente a cada caso.

Grafica. Total PQRD radicadas y resueltas por municipios clasificada como reclamo priorizado Municipio de Teorama



En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo priorizado, se dio respuesta al 90,91%; sin embargo, es preciso aclarar que actualmente todas las PQR están en estado finalizado con solución de fondo.

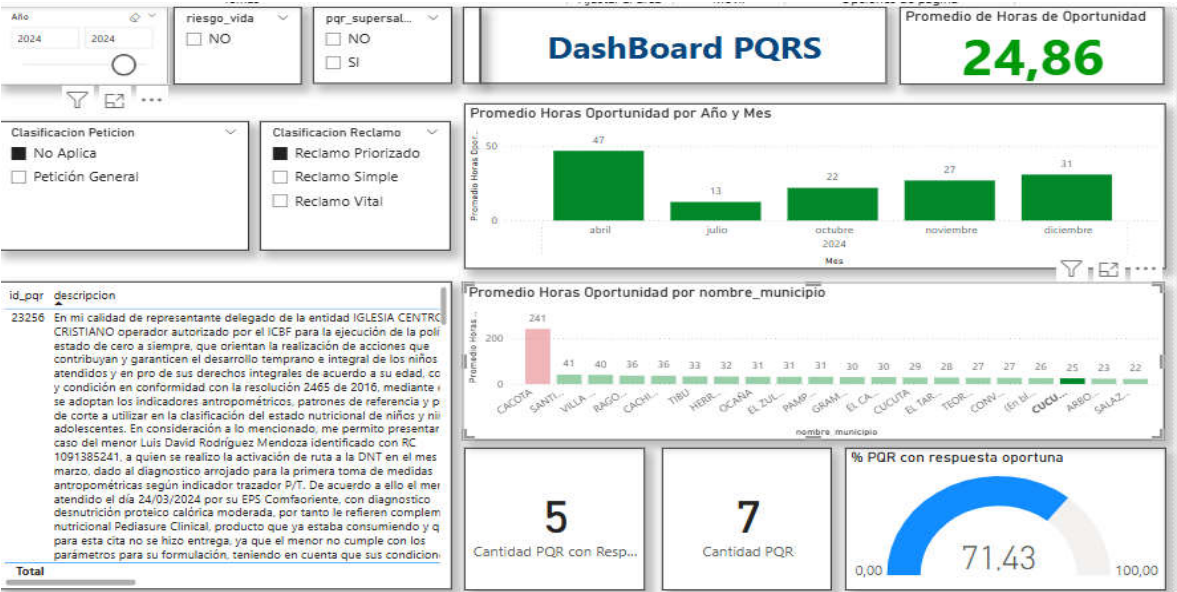
Grafica. Total PQRD radicadas y resueltas por municipios clasificada como reclamo priorizado Municipio de Convención



En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo priorizado, se dio

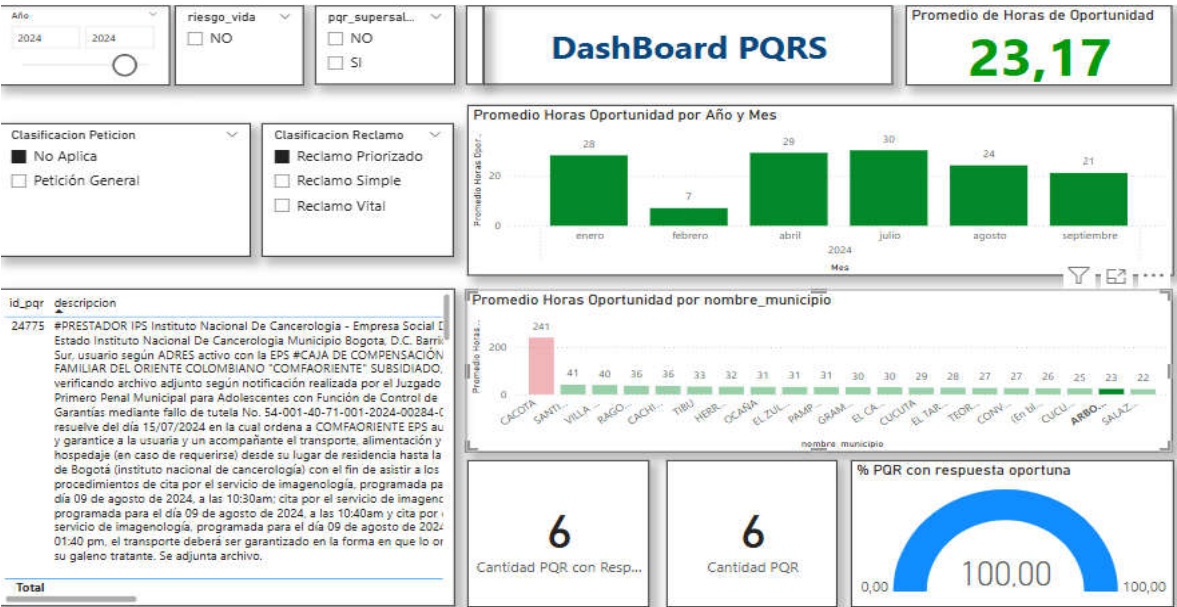
respuesta al 100%; sin embargo, es preciso aclarar que actualmente todas las PQR están en estado finalizado con solución de fondo.

Grafica. Total PQRD radicadas y resueltas por municipios clasificada como reclamo priorizado Municipio de Cucutilla



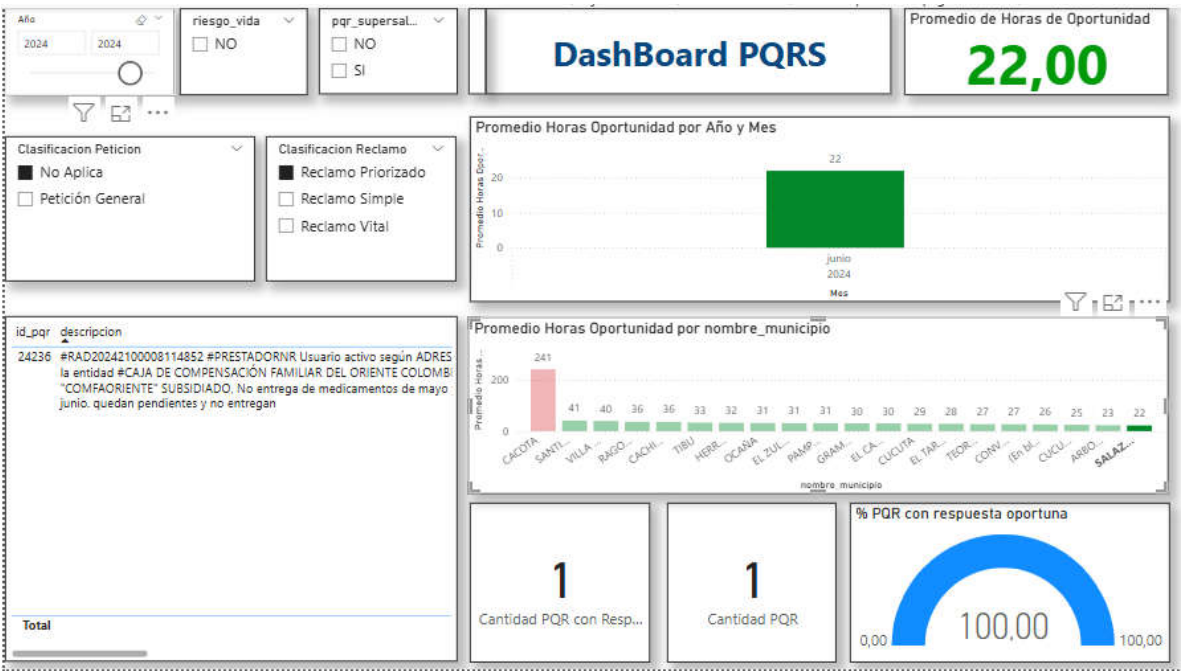
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo priorizado, se dio respuesta al 71,43%; sin embargo, es preciso aclarar que actualmente todas las PQR están en estado finalizado con solución de fondo.

Grafica. Total PQRD radicadas y resueltas por municipios clasificada como reclamo priorizado Municipio de Arboledas



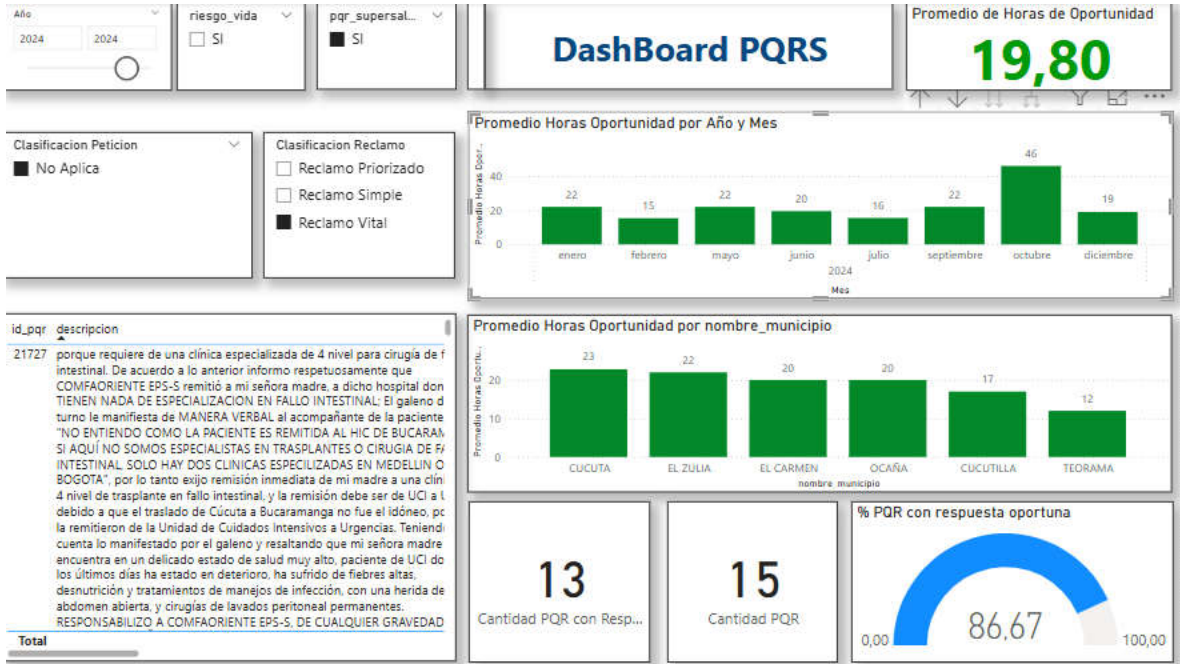
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo priorizado, se dio respuesta al 100%; sin embargo, es preciso aclarar que actualmente todas las PQR están en estado finalizado con solución de fondo.

Grafica. Total PQRD radicadas y resueltas por municipios clasificada como reclamo priorizado
Municipio de Salazar



En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo priorizado, se dio respuesta al 100%; sin embargo, es preciso aclarar que actualmente todas las PQR están en estado finalizado con solución de fondo.

Grafica. Total PQRD radicadas y resueltas por municipios clasificada como reclamo vital



En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo vital, se dio respuesta al 86,67%; sin embargo, es preciso aclarar que el radicado No 20242100014821742 ante la Superintendencia Nacional de Salud fue inicialmente clasificado como priorizado, sin embargo, el pasado 16 diciembre de 2024 lo reclasificaron como riesgo vital, en ese orden de ideas, al momento de la gestión del caso fue contestado en los tiempos estipulados por la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de Salud.

Supersalud Inicio Bienvenido, CCF ORIENTE "COMFAORIENTE"

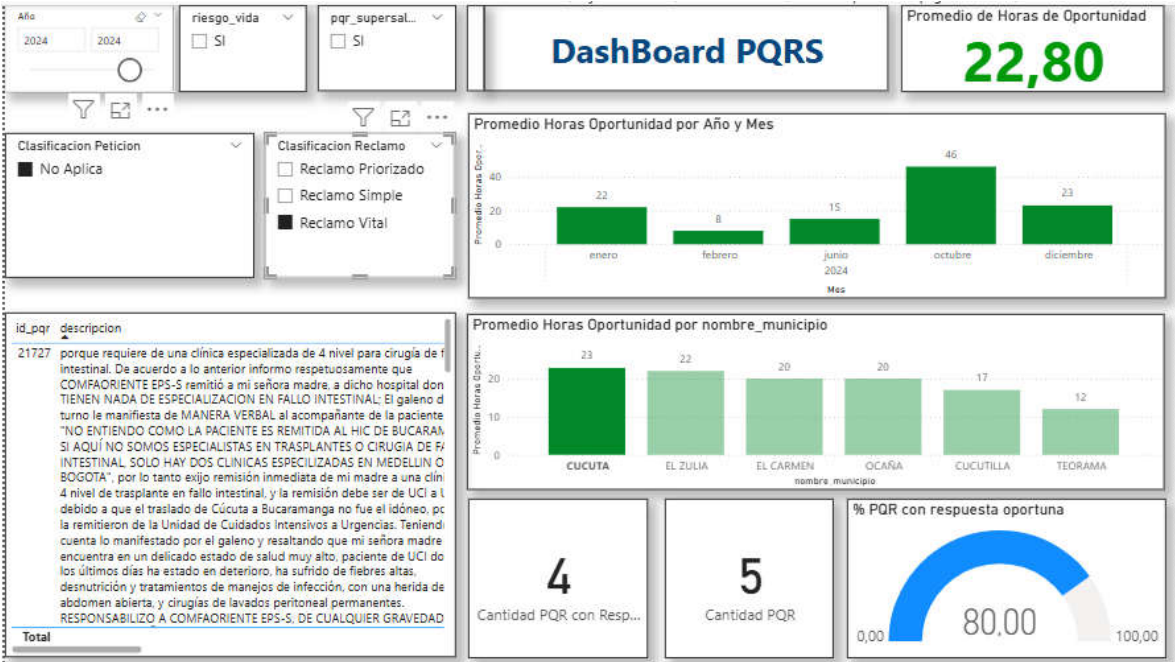
Bandejas
PQR
Consultar PQR

Radicado: 20242100014821742
Entidad: CCF ORIENTE "COMFAORIENTE"
Ciudad: NORTE DE SANTANDER - SAN JOSÉ DE CÚCUTA
Canal: Web
Tipo PQRD: Reclamo

Estado: Respuesta por la entidad
Priorizado Riesgo vital Instrucción
2024/10/22, 1:27:54 pm 2024/10/23, 1:27:54 pm
Inicio Vencimiento

Datos del afectado
LAYONETH ALFONSO CONTRERAS VILLA
Tl 109135762
3228413761
rociovilla832@gmail.com

Grafica. Total PQRD radicadas y resueltas por municipios clasificada como reclamo vital **Municipio de Cúcuta**



En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo vital, se dio respuesta al 80%; sin embargo, es preciso aclarar que el radicado No 20242100014821742 ante la Superintendencia Nacional de Salud fue inicialmente clasificado como priorizado, sin embargo, el pasado 16 diciembre de 2024 lo reclasificaron como riesgo vital, en ese orden de ideas, al momento de la gestión del caso fue contestado en los tiempos estipulados por la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de Salud.

Supersalud Inicio Bienvenido, CCF ORIENTE "COMFAORIENTE"

Bandejas

PQR

Consultar PQR

Radicado: 20242100014821742

Entidad: CCF ORIENTE "COMFAORIENTE"

Ciudad: NORTE DE SANTANDER - SAN JOSÉ DE CÚCUTA **Canal: Web** **Tipo PQRD: Reclamo**

Estado: Respuesta por la entidad

Priorizado **Riesgo vital** **Instrucción**

2024/10/22, 1:27:54 pm 2024/10/23, 1:27:54 pm

Inicio **Vencimiento**

Datos del afectado

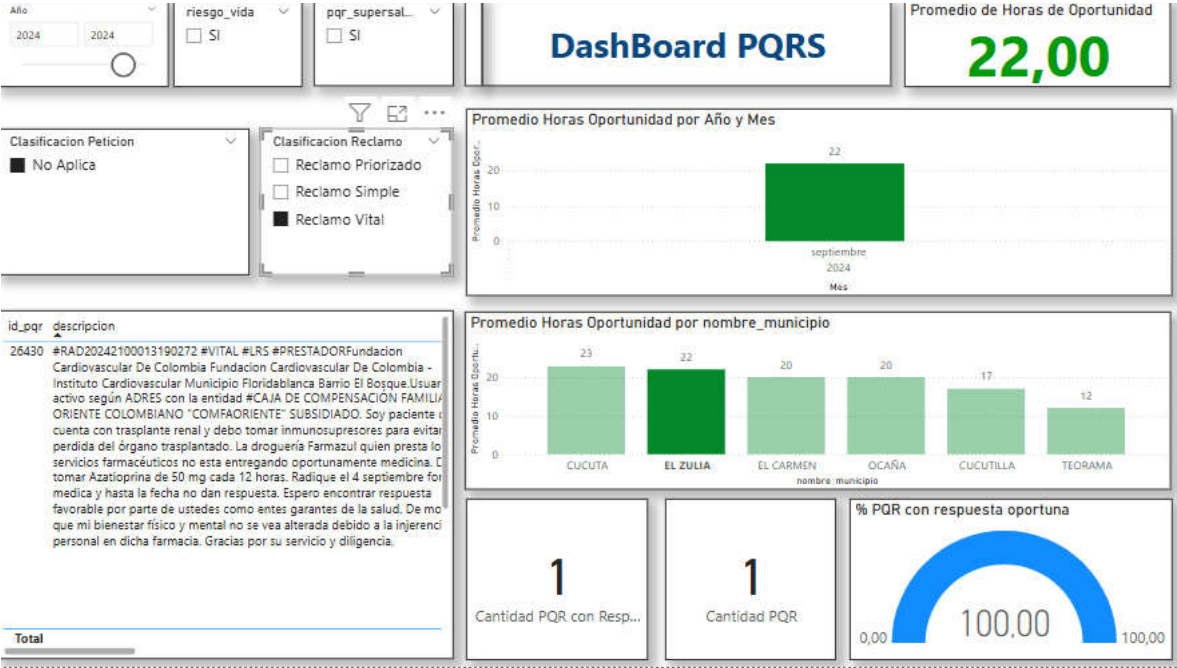
LAYONETH ALFONSO CONTRERAS VILLA

Ti 1091357672

3228413761

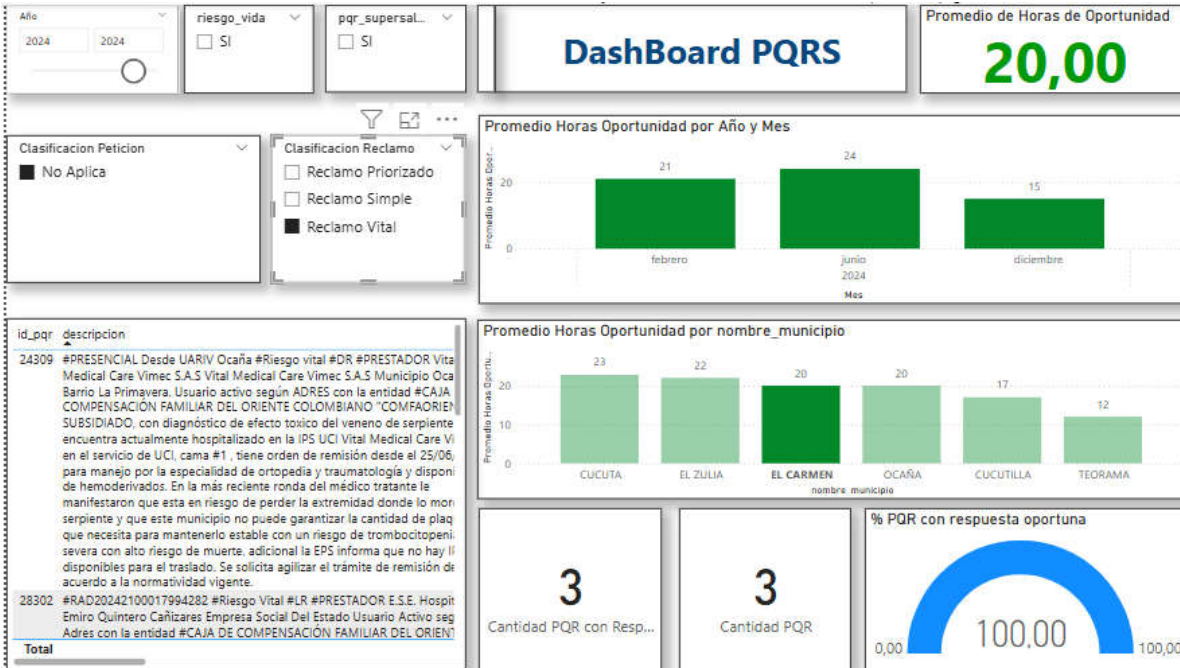
rociovilla832@gmail.com

Gráfica. Total PQRD radicadas y resueltas por municipios clasificada como reclamo vital
Municipio de El Zulia



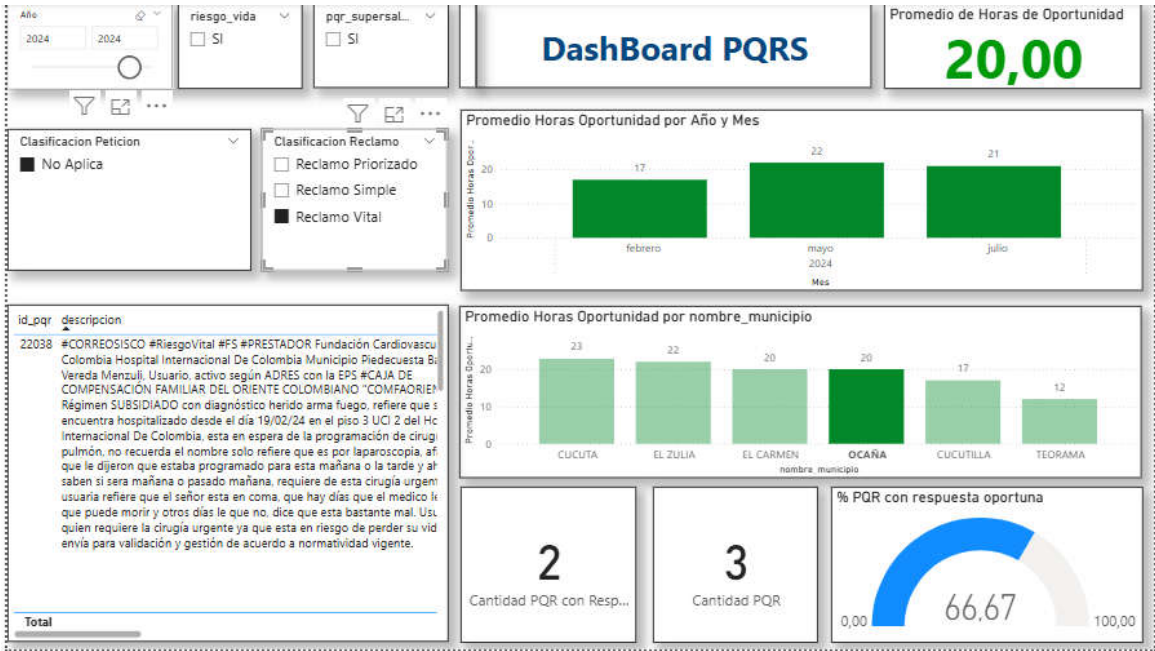
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo vital, se dio respuesta al 100%, logrando dar solución de fondo respectivamente a cada caso.

Gráfica. Total PQRD radicadas y resueltas por municipios clasificada como reclamo vital
Municipio de El Carmen



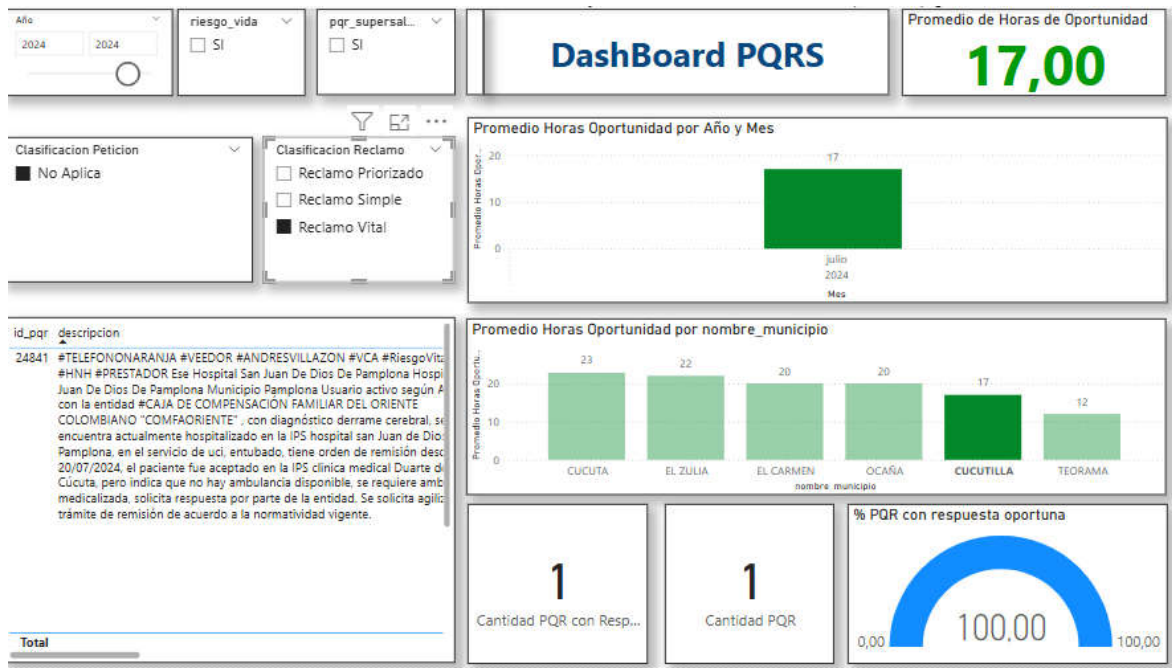
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo vital, se dio respuesta al 100%, logrando dar solución de fondo respectivamente a cada caso.

Grafica. Total PQRD radicadas y resueltas por municipios clasificada como reclamo vital
Municipio de Ocaña



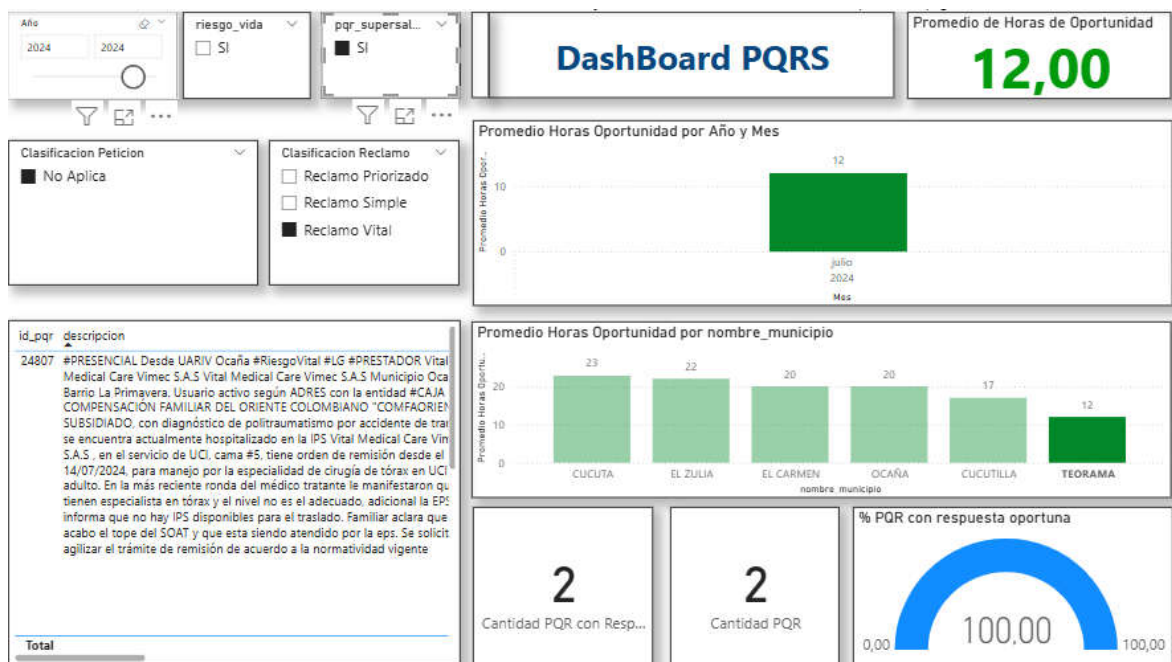
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo vital, se dio respuesta al 66,67%, logrando dar solución de fondo respectivamente a cada caso.

Grafica. Total PQRD radicadas y resueltas por municipios clasificada como reclamo vital
Municipio de Cucutilla



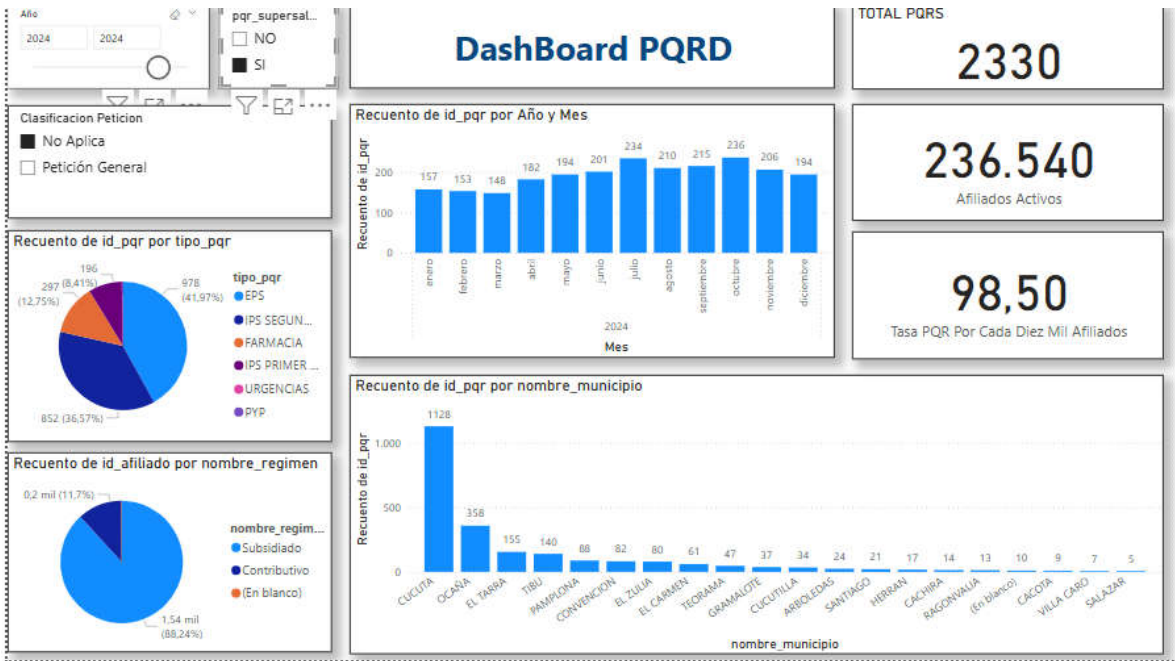
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo vital, se dio respuesta al 100%, logrando dar solución de fondo respectivamente a cada caso.

Grafica. Total PQRD radicadas y resueltas por municipios clasificada como reclamo vital Municipio de Teorama



En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo vital, se dio respuesta al 100%, logrando dar solución de fondo respectivamente a cada caso.

4. Tasa de PQRD por cada 10.000 afiliados



En la gráfica, se aprecia la tasa de PQRD radicadas ante la Superintendencia Nacional de Salud a través de la plataforma SuperArgo correspondiente a lo recorrido durante el año con corte a 31 diciembre de 2024, fue de 98,65 por cada 10.000 afiliados activos.

CÁLCULO DE TASA CON EL NÚMERO DE AFILIADOS DEL ÚLTIMO MES															
EPS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOT AL AÑO 2.024	*PROME DIO AFILIAD OS AÑO CORRID O DICIEMB RE 2024	TASA AÑO CORRIDO
CAPITAL SALUD	3.425	4.085	3.820	4.744	4.186	3.836	4.140	4.099	4.340	5.421	4.957	4.180	51.233	1.132.054	452,57
CAPRESOCA	394	484	362	483	668	547	502	557	678	796	663	406	6.540	174.196	375,44
SAVIA SALUD EPS	4.503	4.644	4.685	6.489	5.535	4.896	5.704	5.462	5.527	6.067	5.251	3.951	62.714	1.674.524	374,52
CAJACOPI EPS	2.484	3.013	2.792	3.203	3.582	3.342	3.539	3.511	3.426	3.570	3.032	2.382	37.876	1.455.018	260,31
EMSSANAR	2.927	3.239	3.122	3.935	3.912	3.755	4.252	3.839	4.305	4.305	3.717	2.928	44.236	1.740.374	254,18
COOSALUD	4.976	5.790	5.304	6.209	5.619	5.195	6.105	5.813	6.425	7.680	6.531	5.485	71.132	3.198.691	222,38
NUEVA EPS	6.529	7.164	7.285	9.197	9.297	8.682	9.318	9.218	10.927	12.306	11.199	9.844	110.966	5.330.956	208,15

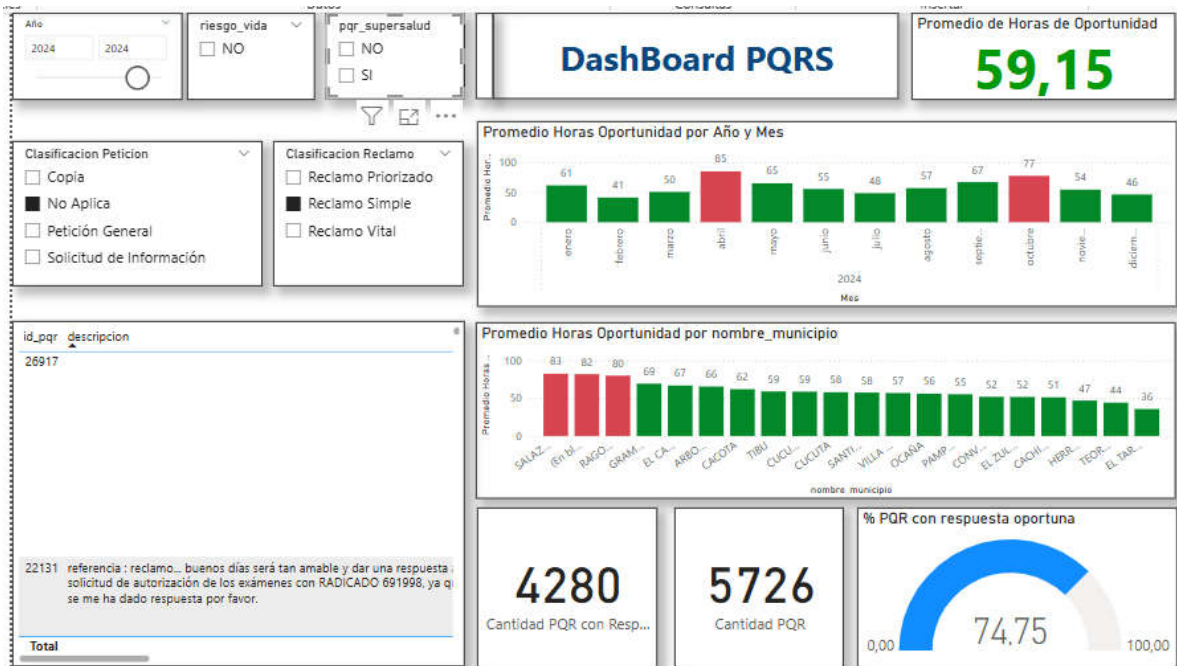
ASMET SALUD	2.27 7	2.64 1	2.51 6	3.03 1	2.76 8	2.36 1	2.60 7	2.51 8	2.97 6	3.19 0	2.75 1	2.20 0	31.83 6	1.602.49 4	198,67
MUTUAL SER	1.84 1	2.11 8	2.27 9	2.92 0	2.78 9	2.62 3	3.18 3	3.24 5	3.35 2	4.22 9	4.46 8	4.51 7	37.56 4	2.519.71 0	149,08
CCF DE SUCRE Y/O FAMILIAR DE COLOMBIA	189	240	275	339	268	255	315	340	395	507	408	352	3.883	271.470	143,04
CCF CHOCÓ "COMFACHO CÓ"	105	140	146	187	193	154	227	183	236	201	166	167	2.105	171.584	122,68
CCF ORIENTE "COMFAORIE NTE"	157	153	148	182	195	200	235	210	215	236	206	195	2.332	236.390	98,65
TOTAL	29.8 07	33.7 11	32.7 34	40.9 19	39.0 12	35.8 46	40.1 27	38.9 95	42.8 02	48.5 08	43.3 49	36.6 07	462.4 17	19.507.4 61	TASA REGIM EN = 237,05

Así mismo, al verificar el reporte de la tasa de PQR en la página web de la Superintendencia Nacional de Salud, se aprecia que, a corte del 31 de diciembre de 2024, Comfaoriente EPSS ocupó el puesto 12 con una tasa de 98,65 por cada 10.000 afiliados activos, posicionado se por debajo de la tasa de PQRD nacional que fue de 237,05 por cada 10.000 afiliados activos en el sistema general de seguridad social en salud.

Fuente: https://www.supersalud.gov.co/es-co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/planeacion-presupuesto-e-informes/informes-trimestrales-sobre-acceso-a-informacion-quejas-y-reclamos#Default=%7B%22k%22%3A%22%22%2C%22l%22%3A9226%7D#61dfb760-a507-4b22-b121-27c17ecef8a4=%7B%22k%22%3A%22filename%3A%5C%22RQ%*%5C%22%22%2C%22l%22%3A9226%7D#d0bd178c-8d24-4f30-a68e-0f575b2412c4=%7B%22k%22%3A%22%22%2C%22l%22%3A9226%7D#36cd8916-61c2-435a-93f5-1d9a0221a80b=%7B%22k%22%3A%22%22%2C%22l%22%3A9226%7D

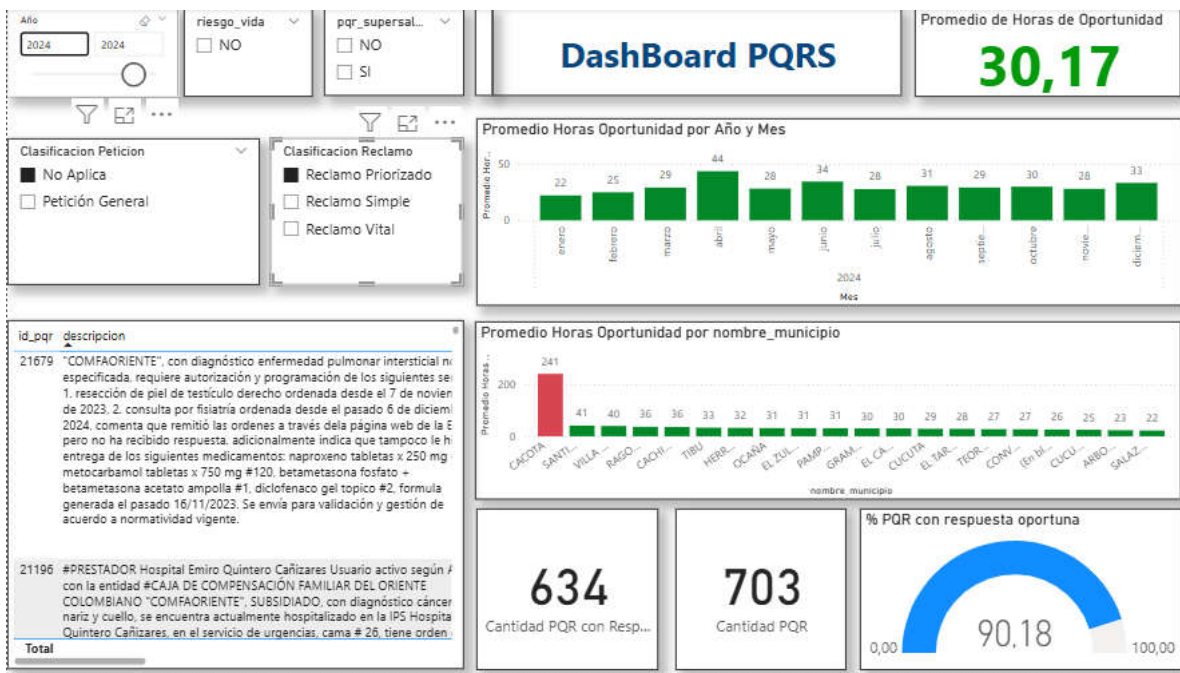
5. Porcentaje de PQRD resueltas oportunamente

Grafica. Total PQRD radicadas y resueltas según su clasificada como reclamo simple



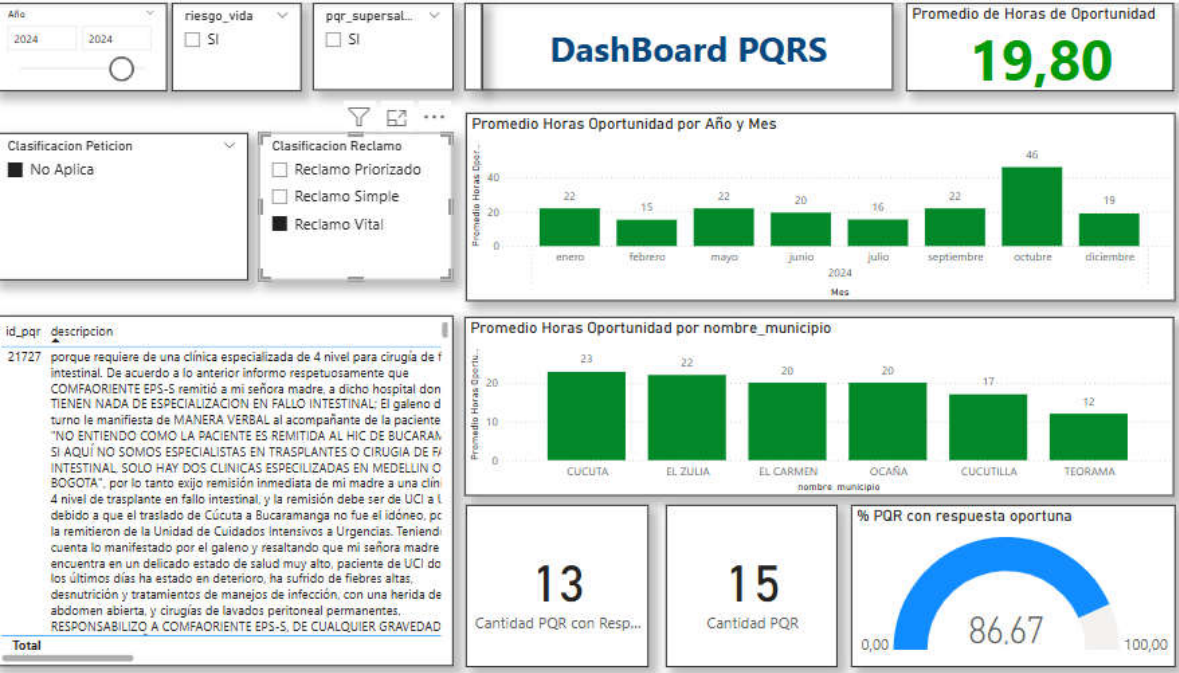
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 74,75%; sin embargo, es preciso aclarar que actualmente la PQR están en estado finalizado con solución de fondo.

Gráfica. Total PQRD radicadas y resueltas según su clasificación como reclamo priorizado

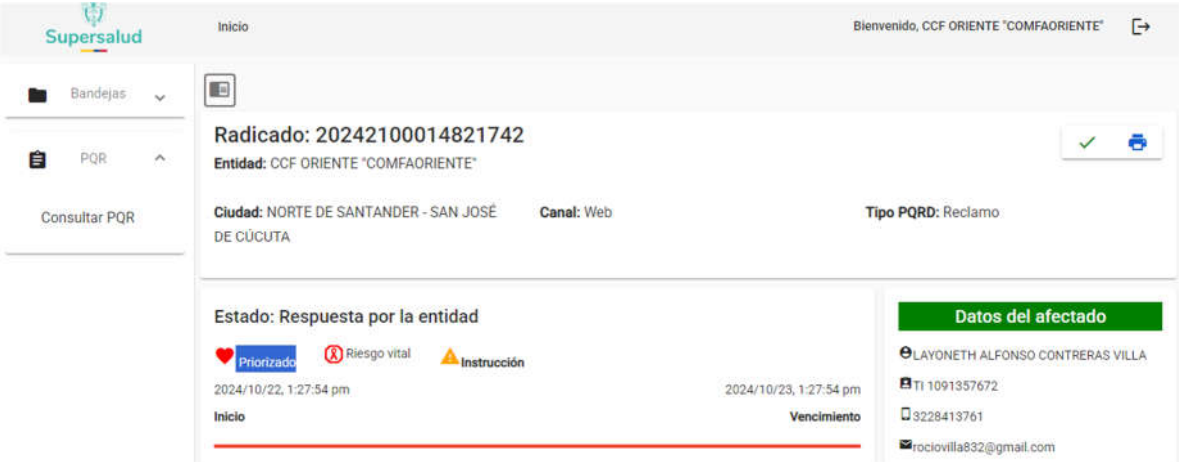


En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo priorizado, se dio respuesta al 90,18%; sin embargo, es preciso aclarar que a actualmente todas las PQR están en estado finalizado con solución de fondo.

Grafica. Total PQRD radicadas y resueltas según su clasificada como reclamo vital



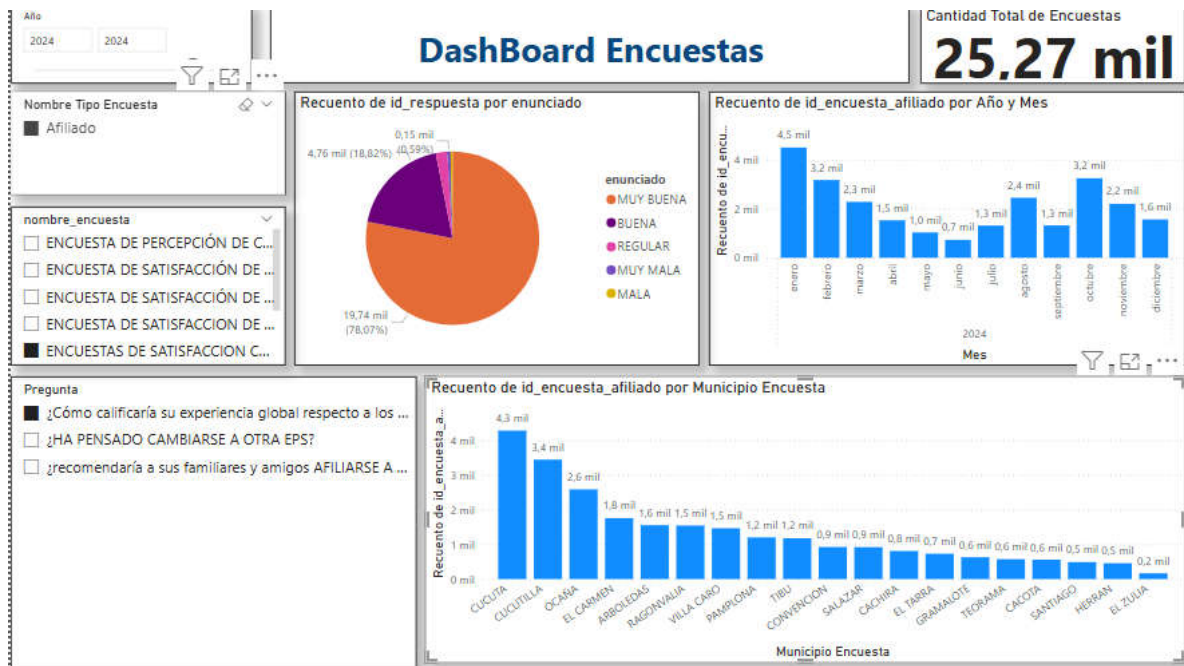
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo vital, se dio respuesta al 86,67%; sin embargo, es preciso aclarar que el radicado No 20242100014821742 ante la Superintendencia Nacional de Salud fue inicialmente clasificado como priorizado, sin embargo, el pasado 16 diciembre de 2024 lo reclasificaron como riesgo vital, en ese orden de ideas, al momento de la gestión del caso fue contestado en los tiempos estipulados por la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de Salud.



A continuación, se refleja el comportamiento de las encuestas de satisfacción aplicadas en la vigencia 2024 por municipios

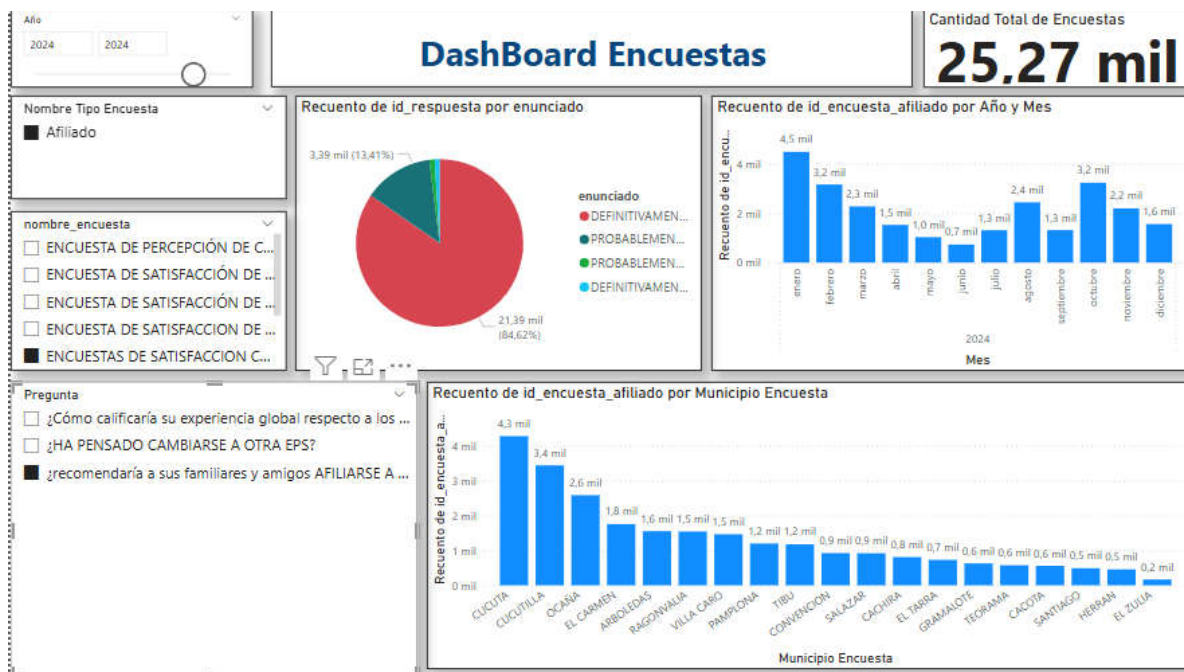
Municipios	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
CUCUTA	685	589	381	252	103	110	155	339	196	731	463	276	4280
HERRAN	51	57	17	20	17	4	29	55	41	78	35	53	457
TIBU	218	191	161	84	32	31	40	91	25	90	173	40	1176
EL TARRA	127	36	29	17	4	3	69	108	110	85	136	7	731
VILLA CARO	168	131	108	76	65	58	90	125	119	233	135	158	1466
CACHIRA	63	63	62	71	61	53	64	103	69	104	57	40	810
SANTIAGO	80	59	48	37	24	20	33	44	21	58	26	40	490
ARBOLEDAS	228	188	126	102	100	55	78	142	74	208	136	117	1554
TEORAMA	61	44	112	57	2	3	49	112	26	78	17	13	574
SALAZAR	81	81	64	82	57	60	79	91	73	117	70	65	920
OCAÑA	922	683	341	81	34	33	40	98	30	167	82	75	2586
CACOTA	114	47	43	39	5	2	20	59	9	71	105	45	559
RAGONVALIA	279	171	137	96	47	5	62	147	43	295	118	144	1544
GRAMALOTE	90	53	57	28	47	22	35	71	49	91	63	24	630
EL ZULIA	29	26	16	12	5	5	4	8	3	32	19	8	167
EL CARMEN	241	183	148	85	85	73	126	186	96	227	175	133	1758
CONVENCION	357	96	125	11	9	1	28	78	98	66	51	5	925
PAMPLONA	258	185	112	139	35	12	51	197	14	142	34	22	1201
CUCUTILLA	436	282	189	236	297	178	259	387	220	363	301	295	3443
TOTAL													25271

6. Grafica. Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la EPS



En la presente grafica se aprecia que se aplicaron en total 25,271 encuestas en la vigencia 2024, donde los afiliados consideraron como muy buena un 78,07% y buena un 18,82%, en ese orden de ideas, se logró un 96,89% de satisfacción global de los usuarios.

7. Grafica. Proporción de usuarios que recomendaría su EPS a familiares y amigos

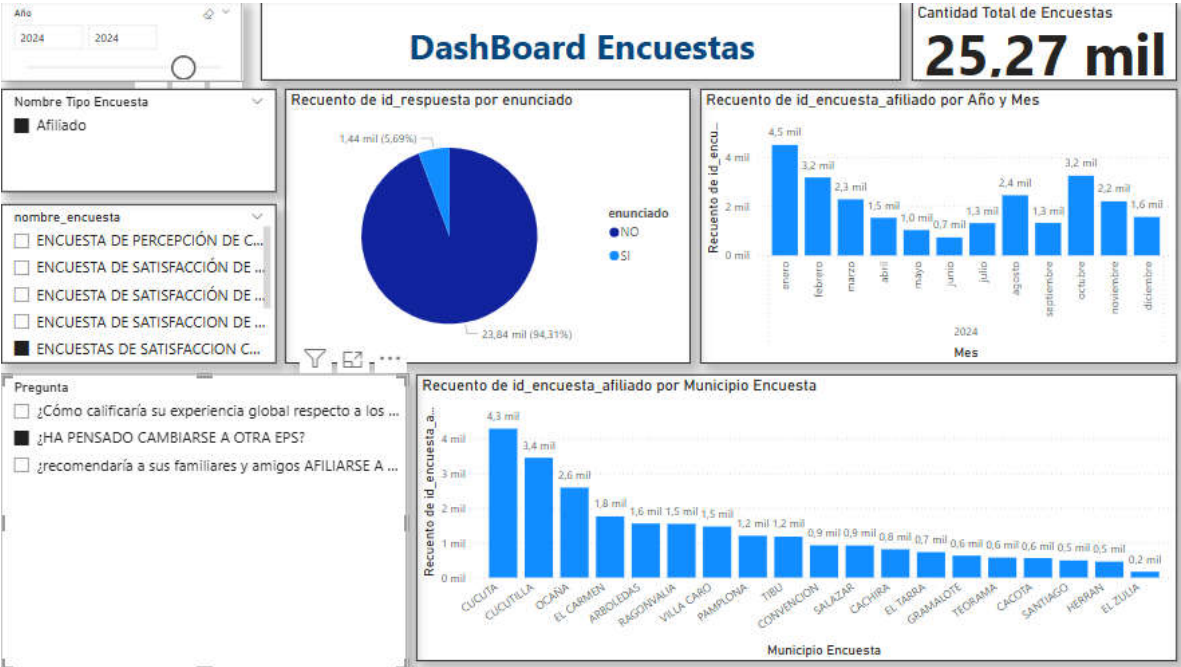


En la presente grafica se aprecia que se aplicaron en total 25,271 encuestas en la vigencia 2024, donde los afiliados consideraron definitivamente recomendaría a sus familiares y amigos la EPSS con un 84,62% y como probablemente si con un 13,41%, en ese orden de ideas, se logró un 98,03%

8. Proporción de usuarios que ha pensado en cambiarse de EPS

Municipios	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
CUCUTA	217	326	263	397	360	369	332	323	602	491	380	269	4329
HERRAN	31	38	3	25	30	10	39	44	64	48	40	27	399
TIBU	73	91	95	142	125	141	97	86	80	75	228	74	1307
EL TARRA	51	8	17	129	56	77	114	105	137	47	32	7	780
VILLA CARO	83	112	125	161	206	173	215	154	238	233	176	190	2066
CACHIRA	47	47	49	98	95	85	92	123	103	63	56	30	888
SANTIAGO	40	39	48	68	61	57	66	45	65	40	15	48	592
ARBOLEDAS	122	166	138	255	270	177	168	121	216	138	126	161	2058
TEORAMA	6	14	32	77	15	10	37	66	126	44	11	5	443
SALAZAR	54	71	62	95	94	101	127	98	115	58	48	45	968
OCAÑA	210	167	89	136	97	98	112	93	92	68	78	63	1303
CACOTA	46	23	31	64	51	31	46	76	52	17	107	55	599
RAGONVALIA	115	74	73	142	165	39	112	75	157	99	30	147	1228
GRAMALOTE	56	57	59	59	81	58	62	77	105	72	56	45	787
EL ZULIA	13	15	11	20	11	14	16	13	27	25	21	7	193
EL CARMEN	84	35	92	113	121	96	211	205	176	123	148	115	1519
CONVENCION	332	87	106	15	19	8	32	76	109	51	45	5	885
PAMPLONA	104	173	187	275	203	113	116	248	91	38	52	66	1666

CUCUTILLA	179	178	212	288	384	271	337	338	309	146	273	285	3200
TOTAL													25210



En la presente grafica se aprecia que se aplicaron en total 25,271 encuestas en la vigencia 2024, donde los afiliados consideraron en haber pensado en cambiarse a otra EPSS con un 5,69%.

A continuación, se presenta los resultados de la encuesta de percepción de la accesibilidad y efectividad de los canales de comunicación habilitados por Comfaoriente EPSS, se realizaron en total 5442 encuestas de percepción de los canales de atención, las cuales se detallan por municipio en la siguiente tabla

9. Porcentaje de accesibilidad de los canales de atención dispuestos por la EPS-S, según encuesta realizada a una muestra de afiliados.



En la gráfica. Se evidencia que, el 93,16% de los afiliados encuestados, indicaron que conocen los canales de comunicación habilitados por la EPSS como son telefónica, correos electrónicos, presenciales, página web, EPS VIRTUAL, toda vez que se ha realizado la divulgación para fortalecer la comunicación con los afiliados permitiendo así accesibilidad a los diferentes servicios requeridos.

10. Porcentaje de efectividad en la respuesta de los canales de atención dispuestos por la EPS-S, según encuesta realizada a una muestra de afiliados

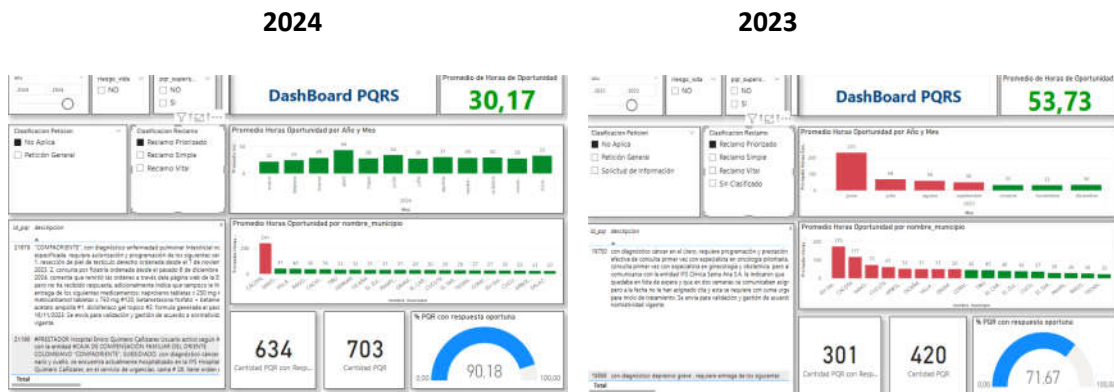


De acuerdo con la efectividad en la respuesta dada a través de los canales de atención se obtuvo que el 96,74% considera que la información recibida ha dado solución a su necesidad de acuerdo con lo manifestado y/o requerido, se aprecia que el resultado obtenido ha sido favorable, toda vez que tuvo una tendencia positiva, permitiendo así obtener la satisfacción de los afiliados. No obstante, ComfaOriente EPSS continúa realizando acciones que permitan incrementar este indicador.

Ahora bien, comparando con la vigencia 2023 con la vigencia 2924v se aprecia los siguientes resultados

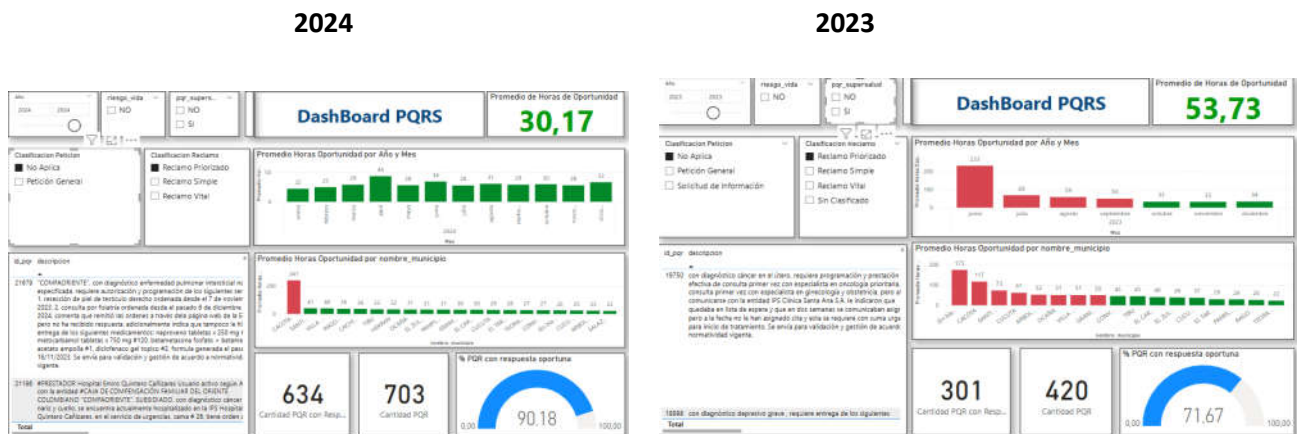
1. Tiempo promedio de respuesta de acuerdo con la clasificación de la PQRD

TOTAL DE PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA CLASIFICADA POR MUNICIPIO Y CLASIFICACION DE RECLAMO SIMPLE



En la presente imagen se evidencia que para la vigencia 2024 el tiempo promedio en respuesta de las PQRD clasificadas como reclamo simple fue de 30,17 horas vs para la vigencia 2023 fue de 53,73 horas

TOTAL DE PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA CLASIFICADA POR MUNICIPIO Y CLASIFICACION DE RECLAMO PRIORIZADO



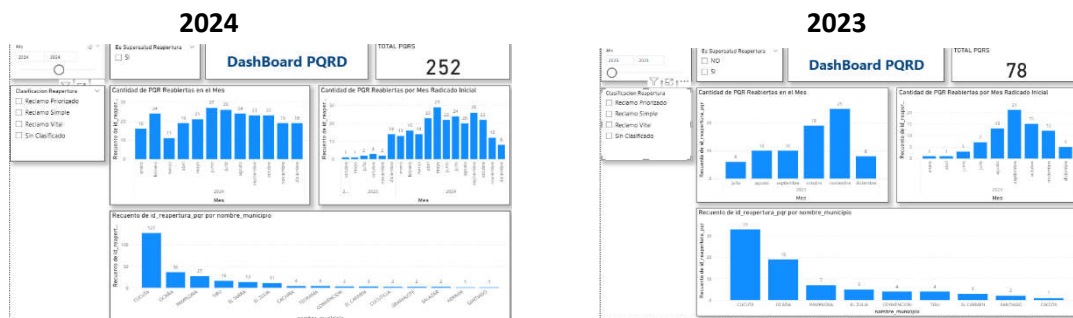
En la presente imagen se evidencia que en la vigencia 2024 el tiempo promedio en respuesta de las PQRD clasificadas como reclamo priorizado fue de 30,17 horas vs para la vigencia 2023 fue de 53,73 horas

TOTAL DE PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA CLASIFICADA POR MUNICIPIO Y CLASIFICACION DE RECLAMO VITAL



En la presente imagen se evidencia que para la vigencia 2024 el tiempo promedio en respuesta de las PQRD clasificadas como reclamo vital fue de 19,80 horas vs para la vigencia 2023 fue de 35,83 horas.

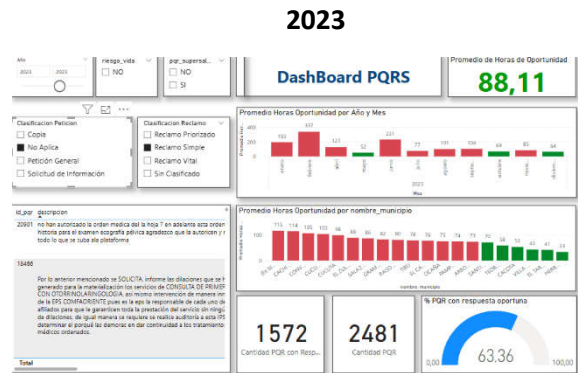
2. Porcentaje de PQRD reabiertas



Con base en la gráfica anterior se evidencia que el total de PQRD reabiertas en la vigencia 2024 ante la Superintendencia Nacional de Salud, fueron 252 representando un 3,91% teniendo en cuenta que el total de PQRD fueron de 6444 comparando con la vigencia 2023 se evidencia que 78 representando un 1,18% toda vez que el total de PQRD fueron de 6591 casos; no obstante, el programa de salud de Comfaoriente ha intensificado sus estrategias con el fin de mejorar este indicador.

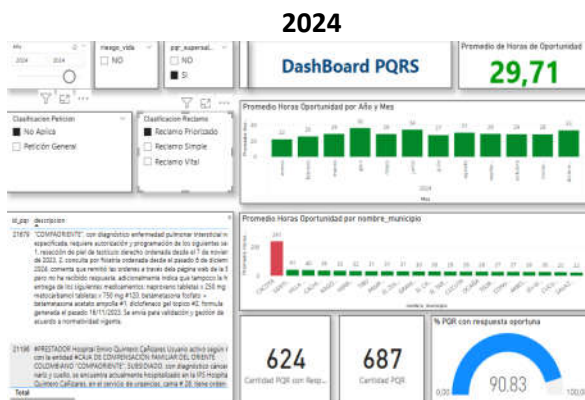
3. Porcentaje de PQRD resueltas por municipio

PORCENTAJE DE PQRD RESUELTA POR MUNICIPIO Y CLASIFICACION DE RECLAMO SIMPLE



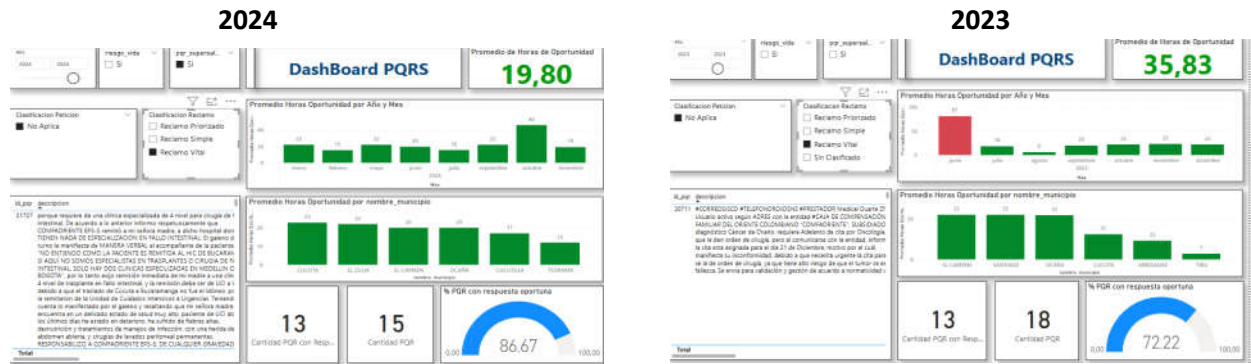
En la presente imagen se reporta el comportamiento con respecto al porcentaje de PQRD resueltas en la vigencia 2024 clasificada como reclamo simple, donde se evidencia un cumplimiento del 90,23% comparando con la vigencia 2023 fue de 63,36%.

PORCENTAJE DE PQRD RESUELTA POR MUNICIPIO Y CLASIFICACION DE RECLAMO PRIORIZADO



En la presente imagen se reporta el comportamiento con respecto al porcentaje de PQRD resueltas en la vigencia 2024 clasificada como reclamo priorizado, donde se evidencia un cumplimiento del 90,83% comparando con la vigencia 2023 fue de 71,67%.

PORCENTAJE DE PQRD RESUELTA POR MUNICIPIO Y CLASIFICACION DE RECLAMO VITALES



En la presente imagen se reporta el comportamiento con respecto al porcentaje de PQRD resueltas en la vigencia 2024 clasificada como reclamo vital, fue de 19,80 horas; es preciso aclarar que el radicado No 20242100014821742 ante la Superintendencia Nacional de Salud fue inicialmente clasificado como priorizado, sin embargo, el pasado 16 diciembre de 2024 lo reclasificaron como riesgo vital, en ese orden de ideas, al momento de la gestión del caso fue contestado en los tiempos estipulados por la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de Salud.

Inicio

Bandejas

PQR

Consultar PQR

Bienvenido, CCF ORIENTE "COMFAORIENTE"

Radicado: 20242100014821742

Entidad: CCF ORIENTE "COMFAORIENTE"

Ciudad: NORTE DE SANTANDER - SAN JOSÉ DE CÚCUTA Canal: Web

Tipo PQRD: Reclamo

Estado: Respuesta por la entidad

Priorizado
 Riesgo vital
 Instrucción

2024/10/22, 1:27:54 pm

2024/10/23, 1:27:54 pm

Inicio Vencimiento

Datos del afectado

LAYONETH ALFONSO CONTRERAS VILLA

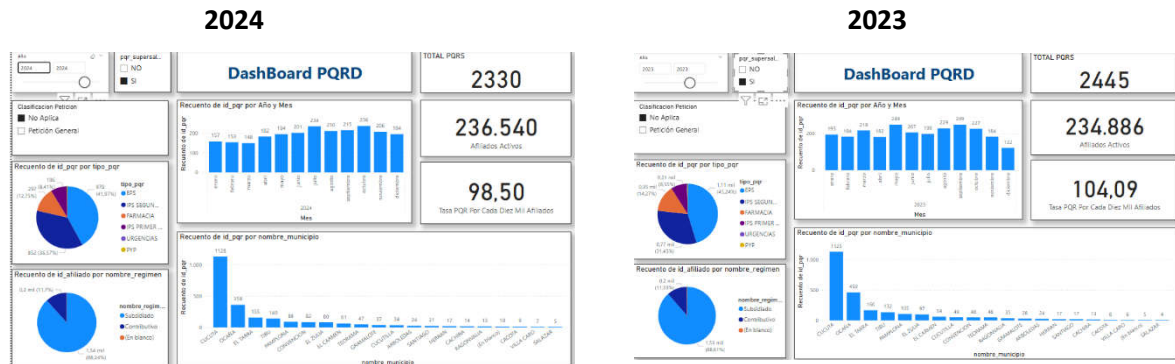
Ti 1091357672

3228413761

rociovilla832@gmail.com

donde se evidencia un cumplimiento del 100%, se mantiene el porcentaje de cumplimiento

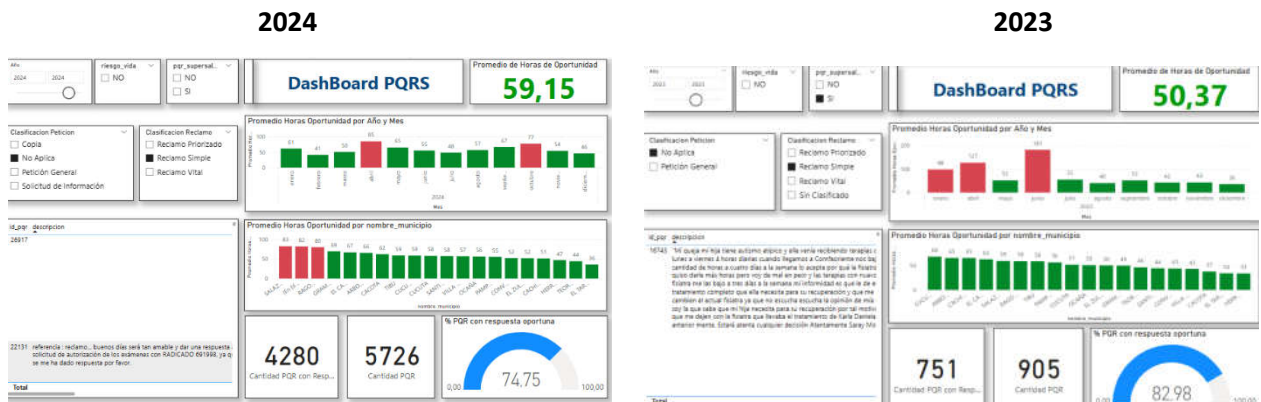
4. Tasa de PQRD por cada 10.000 afiliados



En la gráfica, se aprecia que la tasa de PQRD correspondiente a lo recorrido hasta el 31 diciembre de 2024 la tasa fue de 98,50 afiliados por cada 10.000 afiliados activos vs para la vigencia fue de 104,09 afiliados por cada 10.000 afiliados activos.

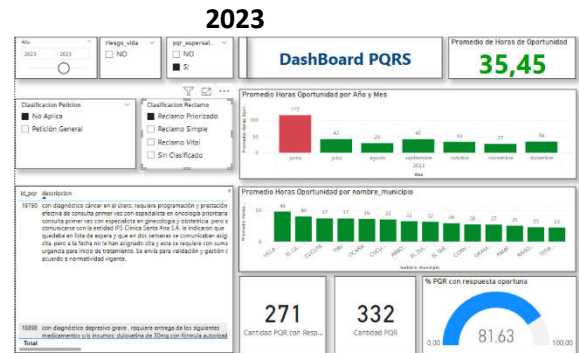
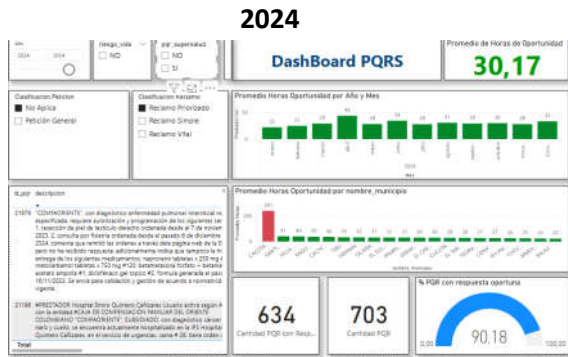
5. Porcentaje de PQRD resueltas oportunamente

PORCENTAJE DE PQRD RESUELTA POR MUNICIPIO Y CLASIFICACION DE RECLAMO SIMPLE



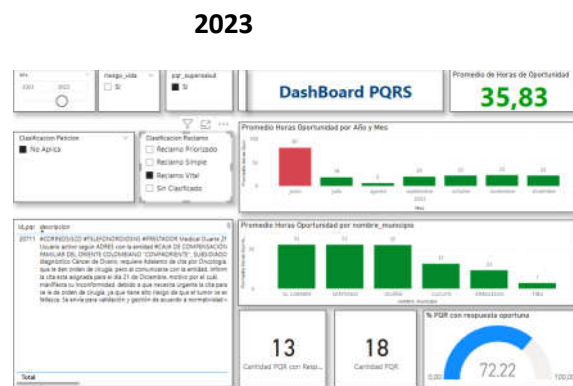
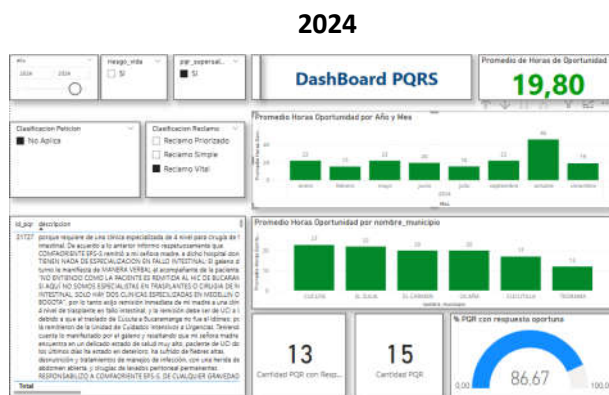
En la presente imagen se reporta el comportamiento con respecto al porcentaje de PQRD resueltas en la vigencia 2024 clasificada como reclamo simple, donde se evidencia un cumplimiento del 74,75% comparando con la vigencia 2023 fue de 82,98%.

PORCENTAJE DE PQRD RESUELTA POR MUNICIPIO Y CLASIFICACION DE RECLAMO PRIORIZADO



En la presente imagen se reporta el comportamiento con respecto al porcentaje de PQRD resueltas en la vigencia 2024 clasificada como reclamo priorizado, donde se evidencia un cumplimiento del 90,18% comparando con la vigencia 2023 fue de 81,63%.

PORCENTAJE DE PQRD RESUELTA POR MUNICIPIO Y CLASIFICACION DE RECLAMO VITALES



En la presente imagen se reporta el comportamiento con respecto al porcentaje de PQRD resueltas en la vigencia 2024 clasificada como reclamo vital, fue de 19,80 horas; es preciso aclarar que el radicado No 20242100014821742 ante la Superintendencia Nacional de Salud fue inicialmente clasificado como priorizado, sin embargo, el pasado 16 diciembre de 2024 lo reclasificaron como riesgo vital, en ese orden de ideas, al momento de la gestión del caso fue contestado en los tiempos estipulados por la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de Salud.

Supersalud Inicio Bienvenido, CCF ORIENTE "COMFAORIENTE"

Bandejas **PQR** Consultar PQR

Radicado: 20242100014821742 **Entidad:** CCF ORIENTE "COMFAORIENTE"

Ciudad: NORTE DE SANTANDER - SAN JOSÉ DE CÚCUTA **Canal:** Web **Tipo PQRD:** Reclamo

Estado: Respuesta por la entidad

Priorizado **Riesgo vital** **Instrucción**

2024/10/22, 1:27:54 pm 2024/10/23, 1:27:54 pm

Inicio **Vencimiento**

Datos del afectado

LAYONETH ALFONSO CONTRERAS VILLA

Ti 1091357672

3228413761

rociovilla832@gmail.com

donde se evidencia un cumplimiento del 100%; se mantiene el porcentaje de cumplimiento

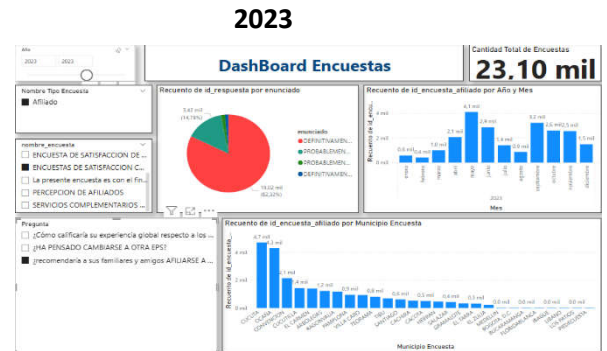
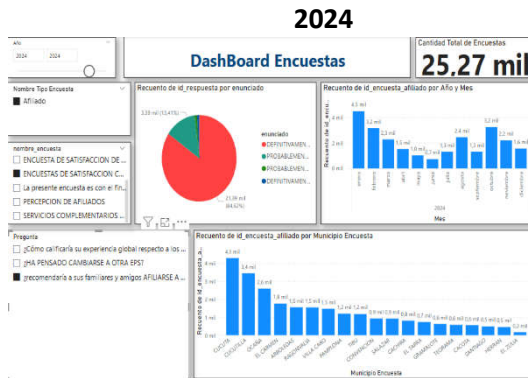
6. Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS



En la presente grafica se aprecia que se aplicaron 25,271 encuestas en la vigencia 2024, donde los afiliados consideraron como muy buena un 78,07% y buena un 18,82%, en ese orden de ideas, se logró un 96,89% de satisfacción global de los usuarios en comparación con de la vigencia 2023 se aprecia que se aplicaron 23,100 encuestas, donde los afiliados consideraron como muy buena un 74,52% y buena un 20,62%, en ese orden de ideas, se logró un 95,14% de satisfacción global de los usuarios

Así las cosas, se ha logrado cumplir con la meta definida por la EPSS, superar el 90% la experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido del programa de salud de Comfaoriente

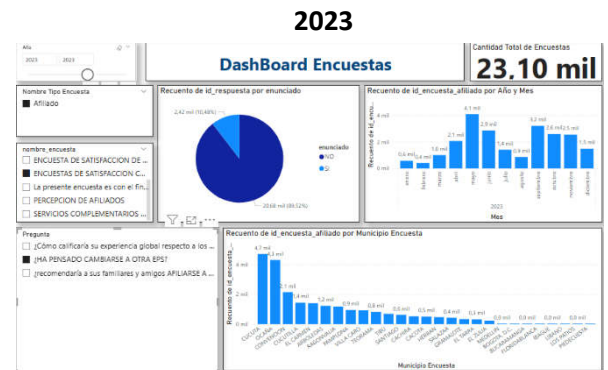
7. Proporción de usuarios que recomendaría su EPS a familiares y amigos



En la presente grafica se aprecia que se aplicaron en total 25,271 encuestas en la vigencia 2024, donde los afiliados consideraron definitivamente recomendaría a sus familiares y amigos la EPSS con un 84,62% y como probablemente si con un 13,41%, en ese orden de ideas, se logró un 98,03% en comparación en la vigencia 2023 se aprecia que se aplicaron en total 23,100 encuestas, donde los afiliados consideraron definitivamente recomendaría a sus familiares y amigos la EPSS con un 82,32% y como probablemente si con un 14,78%, en ese orden de ideas, se logró un 97,1%

Así las cosas, se ha logrado cumplir con la meta definida por la EPSS, superar el 90% que sí recomendaría a sus familiares y amigos el programa de salud de Comfaorient

8. Proporción de usuarios que ha pensado en cambiarse de EPS



En la presente grafica se aprecia que se aplicaron en total 25,271 encuestas en la vigencia 2024, donde los afiliados consideraron en haber pensado en cambiarse a otra EPSS con un 5,69% en comparación con la vigencia 2023 se aprecia que se aplicaron en total 23,100 encuestas, donde los afiliados consideraron en haber pensado en cambiarse a otra EPSS con un 10,48%

9. Porcentaje de atención dispuestos por la EPS-S, según encuesta realizada a una muestra de afiliados.



En la gráfica. Se evidencia que, el 93,16% de los afiliados encuestados, indicaron que conocen los canales de comunicación habilitados por la EPSS como son telefónica, correos electrónicos, presenciales, página web, EPS VIRTUAL, toda vez que se ha realizado la divulgación para fortalecer la comunicación con los afiliados permitiendo así accesibilidad a los diferentes servicios requeridos,

en comparación del año 2023 se aprecia que el 90,24% de los afiliados encuestados conocen los canales de comunicación habilitados por la EPSS como son telefónica, correos electrónicos, presenciales, página web, EPS VIRTUAL, toda vez que se ha realizado la divulgación para fortalecer la comunicación con los afiliados permitiendo así accesibilidad a los diferentes servicios requeridos.

10. Porcentaje de efectividad en la respuesta de los canales de atención dispuestos por la EPS-S, según encuesta realizada a una muestra de afiliados



De acuerdo con la efectividad en la respuesta dada a través de los canales de atención para la vigencia 2024, el 96,74% en comparación del año 2023 fue del 91,65% considera que la información

recibida ha dado solución a su necesidad de acuerdo con lo manifestado y/o requerido, se aprecia que el resultado obtenido ha sido favorable, toda vez que tuvo una tendencia positiva, permitiendo así obtener la satisfacción de los afiliados. No obstante, ComfaOriente EPSS continúa realizando acciones que permitan incrementar este indicador.

Con los resultados anteriormente expuestos, demuestra que, el programa de salud EPS, de la Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano Comfaorient, fortaleció las estrategias, de seguimiento, monitoreo y evaluación a la prestación de los servicios que se le garantizó a la población afiliada, a través de la red prestadora y proveedora, logrando una mejora continua y cumpliendo con lo definido en la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de Salud.

Así mismo, es importante resaltar las estrategias implementadas

Estrategias de mejoramiento

El Programa de Salud EPS-S de COMFAORIENTE continúa desarrollando de forma presencial las capacitaciones sobre el uso de la plataforma de la EPS_VIRTUAL al momento de la atención al afiliado en cada una de las sedes donde opera, suministrando los folletos para radicar las solicitudes de servicios de salud para su proceso de autorización. Así mismo, se recuerda los soportes requeridos para el proceso de autorización, igualmente esta información está publicada en las carteleras informativas y pagina web.

Adicionalmente, cuenta con los videos tutoriales al momento de ingresar a la plataforma de la EPS_VIRTUAL para registrarse, tramitar proceso de afiliación y registro y radicar solicitud de autorizaciones a través de los siguientes enlaces:

- Tutorial de acceso a ComfaOriente EPS Virtual: https://www.youtube.com/watch?v=Y-hMsCe8reM&list=PLJt7eqPpxBylADYNWqS2_jVISdiKdRjlk&index=1
- Tutorial de Solicitud de Afiliación a ComfaOriente EPS a través de la plataforma virtual: https://www.youtube.com/watch?v=4J_bW69-X80&list=PLJt7eqPpxBylADYNWqS2_jVISdiKdRjlk&index=2
- Tutorial de Solicitud de autorizaciones de servicios PBS - Nombre Propio ComfaOriente EPS virtual: https://www.youtube.com/watch?v=Lhq4tE4fFNw&list=PLJt7eqPpxBylADYNWqS2_jVISdiKdRjlk&index=3

Así mismo, se realizan capacitaciones a los afiliados en el proceso de radicación de PQRD directamente con la EPS-S, orientándolos a los canales habilitados, con el fin de dar trámite y gestión a las necesidades del afiliado, ingresando a través del enlace <https://epsonline.comfaorient.com/pqrsf/> o por la Plataforma EPS_VIRTUAL: <https://epsonline.comfaorient.com/login/afiliado/> en la opción “Registrar Petición y Quejas – PQR”

✓ Solicitud de peticiones y quejas - PQR



The screenshot displays the CONFIA ORIENTE EPSS web portal. At the top left is the logo for CONFIA ORIENTE EPSS, with the text "CONFIA ORIENTE EPSS" and "SISTEMA DE FIANZA PARA LA CALIDAD DEL SERVICIO" below it. To the right of the logo is a hamburger menu icon. Below the header, there is a sidebar on the left with a list of services under the heading "Afiliados". The main content area on the right is titled "Solicitud PQR" and contains two buttons: "PQR a Nombre Propio" and "PQR sobre otro afiliado". Below these buttons, a message states "No hay solicitudes realizadas hasta el momento."

CONFIA ORIENTE EPSS
SISTEMA DE FIANZA PARA LA CALIDAD DEL SERVICIO

Afiliados

- Solicitud de afiliación
- Consultar Estado de Afiliación
- Actualización de datos
- Solicitud de movilidad
- Tramitar Otras Solicitudes de Afiliaciones
- Solicitud de autorizaciones de servicios PBS
- Solicitud de servicios complementarios NO PBS por TUTELA
- Registrar Peticiones y Quejas - PQR**

Solicitud PQR

PQR a Nombre Propio **PQR sobre otro afiliado**

No hay solicitudes realizadas hasta el momento.

De igual forma, se continúa dando divulgación en el proceso de radicación para autorizar en la plataforma web, como se aprecia la imagen del folleto que se entrega tanto en las salas de atención al afiliado, capacitaciones realizadas por la EAPB y publicada en las carteleras informativas.



¿Cómo solicitar una autorización en línea?

1. Ingrese en el buscador de internet, digite "EPS COMFAORIENTE online" y haga clic en la primera opción o a través del código QR.



2. Al entrar a la página, aparecerá un video instructivo, dé clic en la opción "Aceptar".



3. Aparecerá el cuadro para acceder a la EPSVIRTUAL. Si no tiene un usuario y contraseña para acceder, debe dar clic en la opción "Registrarse".

4. Aparecerá un cuadro, haga clic en "Aceptar". Proceda a diligenciar los datos solicitados, haga clic en "Enviar".

5. A su correo electrónico llegará un correo de verificación, haga clic en la opción "Active su cuenta aquí". Si no lo visualiza en la bandeja de entrada, vaya a "correo no deseado".



Saludos, HERNANDO RAMIREZ

Cordial saludo,

Antes de empezar a usar nuestros servicios deberá confirmar la activación de su cuenta por medio de este enlace:

[Active su cuenta aquí.](#)

6. Asigne una contraseña a su cuenta y luego, la página lo redirigirá al inicio de sesión, en donde colocará su tipo y número de documento y la contraseña que digitó anteriormente.

7. Al ingresar verá su página de inicio



8. Para realizar una solicitud de autorización, dirijase a la opción "Solicitud de autorizaciones de servicio de salud PBS", en la columna izquierda

- Tramitar Otras Solicitudes de Afiliación
- Solicitar Postulación Cambio Etapa de Vacunación
- Solicitud de Autorizaciones de Servicios de Salud PBS**
- Solicitud de Servicios Complementarios NO PBS por TUTELA
- Registrar Peticiones, Quejas y Reclamos - PQR

9. Oprimirá en la opción "solicitud a nombre propio" o "Solicitud autorización para núcleo familiar" según sea su caso



10. Aparecerá un anuncio informativo al que, luego de leer, dará clic en "Aceptar" y saldrá el recuadro:

Especifique el servicio que desea autorizar en el recuadro blanco y cargue el archivo en PFD con la historia clínica actual y la orden médica a autorizar en el recuadro azul. Presione "Guardar" para enviar su solicitud.

11. Para consultar el estado de su autorización, dirijase a la opción "Consultar autorizaciones PBS" en la columna de la izquierda.

Complementarios NO PBS por TUTELA

Registrar Peticiones, Quejas y Reclamos - PQR

Consultar Autorizaciones PBS

Consultar Direccionamientos Mipres NO PBS

Subsidios Comfaorient

Allí podrá observar servicios autorizados anteriormente y el estado de su autorización.

El horario de atención para realizar las solicitudes de autorizaciones en línea es:

lunes a viernes
de 07:00 A.M - 11:00 A.M
y de 02:00 - 05:00 P.M
Sábados de
8:00 A.M - 12:00 P.M.

En las capacitaciones se indica a los afiliados los soportes requeridos para el proceso de autorización, adicionalmente esta publicado en las carteleras informativas y pagina web.



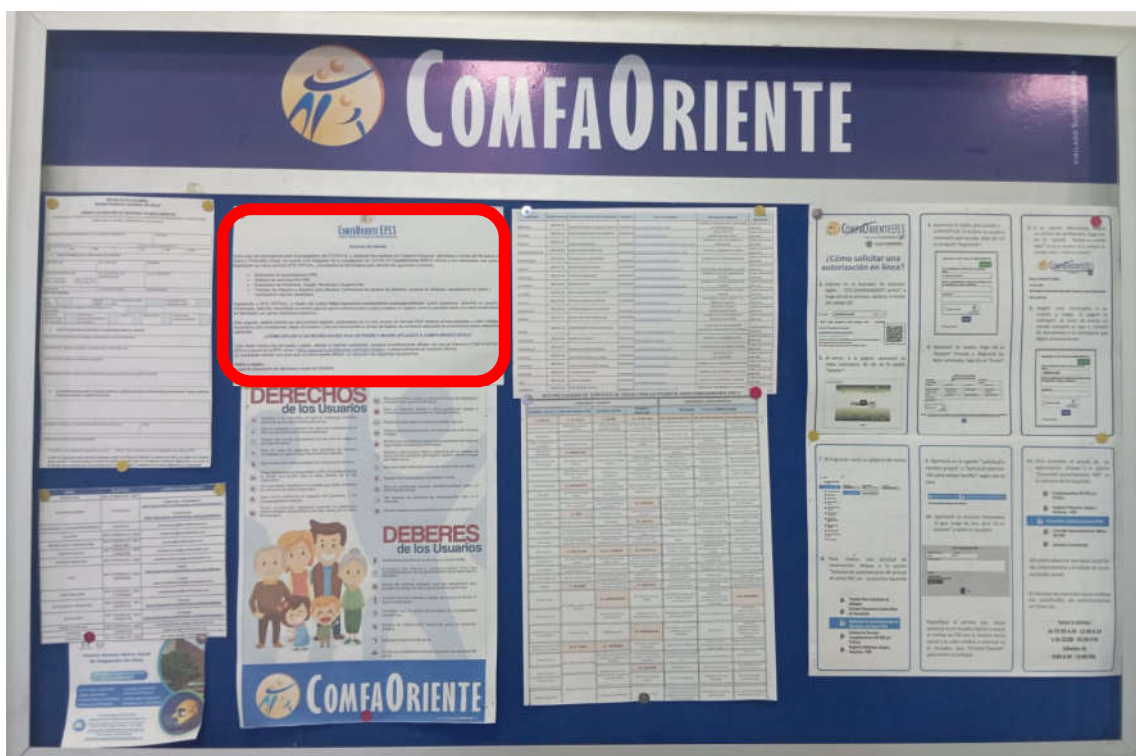
Anuncio de interés

Como plan de contingencia ante la propagación del COVID-19, y acatando las medidas del Gobierno Nacional, difundidas a través del Ministerio de Salud y Protección Social, en cuanto a la mitigación de la propagación de COVID-19, **ComfaOriente EPS-S** informa a los interesados que pone a disposición su nuevo servicio EPS VIRTUAL, una plataforma tecnológica para atender los siguientes procesos:

- Solicitudes de autorizaciones PBS.
- Solicitud de servicios NO PBS.
- Radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- Trámites de Afiliación y Registro para afiliados: Certificados de estados de afiliación, solicitud de afiliación, actualización de datos y movilidad al régimen subsidiado.

Ingresando a EPS VIRTUAL, a través del enlace <https://epsonline.comfaorientes.com/login/afiliado/>, podrá registrarse, obtendrá un usuario y contraseña. Además, encontrará un archivo adjunto que le orientará paso a paso a realizar su registro, para lo cual debe tener a la mano el documento de identidad y un correo electrónico personal.

Acto seguido, deberá anexar los documentos legibles, escaneados en un solo archivo en formato PDF (historia clínica completa y orden médica o documento que corresponda, según el proceso). Una vez transcurrido el tiempo de espera, se enviará la respuesta de la solicitud al correo electrónico registrado.



Se continúa informando, a través de los diferentes medios presenciales y virtuales, los servicios que se garantizan sin necesidad de mediar una autorización y la red adscrita a Comfaorientes EPS-S.

Por otra parte, se viene realizando las capacitaciones en las salas de atención, promoviendo los canales de atención, proceso de autorizaciones, proceso de autorizaciones, proceso de MIPRES y los programas de promoción y mantenimiento de la salud.

A continuación, se refleja las evidencias fotográficas de estas capacitaciones.

CAPACITACIÓN SOBRE RADICACIÓN DE PQRD - DEBERES Y DERECHOS DE LOS AFILIADOS.



BRIGADAS DE CAPACITACIÓN



CAPACITACIÓN SOBRE RADICACIÓN DE SOLICITUDES PARA PROCESO DE AUTORIZACIONES.



CAPACITACIÓN SOBRE RADICACIÓN DE SOLICITUDES PARA PROCESO DE AFILIACIONES Y REGISTRO



CAPACITACIÓN SOBRE RADICACIÓN DE SOLICITUDES PARA PROCESO DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD



De igual forma, el Programa de Salud EPS-S de COMFAORIENTE cuenta con oficina de atención al afiliado en los municipios de cobertura, donde brinda la información de los diferentes procesos internos (Autorizaciones, Afiliación y Registros, MIPRES, PQRD).

En el municipio de Cúcuta, estamos ubicados en dos puntos:

- Sede 1: Calle 14 #1-54 Barrio La Playa, Cúcuta – Norte de Santander.
- Sede 2: Avenida 2 #15-69 Barrio La Playa, Cúcuta – Norte de Santander.

TABLA. OFICINAS EN NORTE DE SANTANDER.

MUNICIPIO	DIRECCIÓN
CÚCUTA	SEDE 1: CALLE 14 No 1-54 BARRIO LA PLAYA SEDE 2: AV. 2 No 15-69 BARRIO LA PLAYA
ARBOLEDAS	CARRERA 0 AVENIDA 4 No 1-56 BARRIO LA PRESENTACION.
CACHIRA	CALLE 7 # 6 – 09 BARRIO BUENOS AIRES
CACOTA	CARRERA 3 No 4-155 BARRIO LA ESPERANZA
CONVENCION	CARRERA 6 No 7 05 BARRIO SUCRE
CUCUTILLA	CARRERA 3 No 2-10 Local BARRIO CENTRO
EL CARMEN	CARRERA 3 No 8-38 CALLE BOLIVAR CENTRO
GUAMALITO (CORREGIMIENTO DE EL CARMEN)	CALLE 6 No 4-15 BARRIO SECTOR NORTE
EL TARRA	CALLE 15 No 7-33 BARRIO PUEBLO NUEVO
EL ZULIA	AVENIDAD 1 CALLE 7 LOCAL 2 y 3 BARRIO EL CENTRO
GRAMALOTE	MANZANA 4 CASA 7 BARRIO SANTA ROSA
HERRAN	AVENIDA 3 No 44-34 BARRIO EL PERPETUO SOCORRO
OCAÑA	CALLE 7 No 29-240 AVENIDA FRANCISCO FERNANDEZ DE CONTRERAS
PAMPLONA	CARRERA 8 6-08 BARRIO URSUA
RAGONVALIA	Av. 4 No 6-23 BARRIO CENTRO
SALAZAR DE LAS PALMAS	CALLE 4 No 5-35 B/ CHAPINERO
SANTIAGO	CARRERA 2 No 3-22/24 BARRIO CENTRO
TEORAMA	CARRERA 3 No 5-38 BARRIO LA SUSUA
SAN PABLO (CORREGIMIENTO DE TEORAMA)	CALLE CENTRAL KDX 954 900
TIBU	CALLE 8 No 5-33 BARRIO EL CARMEN
VILLACARO	CALLE 3 No 4-60 BARRIO FE Y ALEGRIA

Además, cuenta con la línea de atención 24/7: 3508296590 y el correo electrónico atencionalafiliado.eps@comfaoriental.com.

Adicionalmente, se continúa con las mesas de trabajo con la red contratada, con el fin de reiterar que, una vez generada la autorización, las IPS tienen acceso para visualizar, descargar, proceder a agendar las citas y contactar al usuario, permitiendo así mayor acceso a los servicios de salud, así mismo, se realizan mesas de trabajo con la red contratada con el fin de analizar las posibles causales que ocasionaron la manifestación por parte de los afiliados en pro de la mejora continua en los proceso de atención y de esta forma mitigar las PQRD.

Atentamente,



FANNY ANAIS TORRES GONZALEZ

Profesional de Atención al Afiliado y Participación social en salud
COMFAORIENTE EPS-S

NOMBRES Y APELLIDOS		CARGO	FIRMA
Elaboro	Martyn Viviana Delgado Rojas	Jefe de Grupo Atención al Afiliado EPS-S (E)	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones legales y/o técnicas vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma del remitente.			