

**INFORME GESTIÓN ANUAL – ATENCION AL AFILIADO PQRD
(PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS)
VIGENCIA 2025**

El proceso de Atención al Afiliado y Participación Social en salud del programa de salud de Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano – COMFAORIENTE EPS-S, tiene como propósito brindar una atención integral y de excelente calidad a los afiliados, a través de una red de Prestadores de Servicios de Salud que cuente con idoneidad, capacidad y desempeño adecuados. Lo anterior, con el fin de satisfacer sus necesidades mediante la prestación de servicios accesibles, oportunos, seguros, pertinentes y continuos. Asimismo, se garantiza la atención oportuna y proactiva de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, como mecanismo para fortalecer la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.

El presente informe se refleja la gestión y debido trámite de las Peticiones, 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 Afiliado cuenta con personal idóneo para la atención y dispone de canales de comunicación directa que promueven y facilitan la participación de la comunidad. A continuación, se relacionan los canales habilitados:

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.eps@comfaorient.com y el enlace https://epsonline.comfaorient.com/login/afiliado/ https://epsonline.comfaorient.com/pqrsf/
Presencial	La atención en las oficinas de los municipios con cobertura es:

	Municipio	Dirección	Horario de Atención	Teléfono	Correo Electrónico
	CÚCUTA	Sede Administrativa: Avenida 2 # 13-55 La Playa	Lunes a Jueves (7:00 AM a 12:00 PM y 2:00 PM a 5:00 PM) Viernes (7:00 AM a 12:00 PM y 2:00 PM a 4:00 PM)	3508296590	atencionalafiliado.eps@comfaorientecol.com
		Sede 1: Calle 14 # 1-54 La Playa Sede 2: Avenida 2 # 15-69 La Playa	Lunes a Viernes (7:00 AM a 11:00 AM y 2:00 PM a 4:00 PM)		
	ARBOLEDAS	Carrera 0 Avenida 4 # 1-56 La Presentación	Lunes a Viernes (8:00 AM a 12:00 PM y 2:00 PM a 6:00 PM) Sábado (8:00 AM a 12:00 PM)	3124879593	arboledas.eps@comfaorientecol.com
	CÁCHIRA	Calle 7 # 6-09 Buenos Aires	Lunes a Viernes (8:00 AM a 12:00 PM y 2:00 PM a 6:00 PM) Sábado (8:00 AM a 12:00 PM)	3232235740	cachira.eps@comfaorientecol.com
	CÁCOTA	Carrera 3 # 4-155 La Esperanza	Lunes a Viernes (8:00 AM a 12:00 PM y 2:00 PM a 6:00 PM) Sábado (8:00 AM a 12:00 PM)	3124879381	cacota.eps@comfaorientecol.com
	CONVENCIÓN	Carrera 6 KDX h7-260 Sucre	Lunes a Viernes (8:00 AM a 12:00 PM y 2:00 PM a 6:00 PM) Sábado (8:00 AM a 12:00 PM)	3124879648	convencion.eps@comfaorientecol.com
	CUCUTILLA	Carrera 3 # 2-10 KDX 125-2 Local Centro	Lunes a Viernes (8:00 AM a 12:00 PM y 2:00 PM a 6:00 PM) Sábado (8:00 AM a 12:00 PM)	3124879599	cucutilla.eps@comfaorientecol.com
	EL CARMEN (Casco urbano)	Carrera 3 # 8-38 Calle Bolívar, Centro	Lunes a Viernes (8:00 AM a 12:00 PM y 2:00 PM a 6:00 PM) Sábado (8:00 AM a 12:00 PM)	3124879224	elcarmen.eps@comfaorientecol.com
	EL CARMEN (Corregimiento Guamálito)	Calle 6 # 4-15 Sector Norte	Lunes a Viernes (8:00 AM a 12:00 PM y 2:00 PM a 6:00 PM) Sábado (8:00 AM a 12:00 PM)	3124349389	guamalito.eps@comfaorientecol.com
	EL TARRA	Calle 14 # 5-28 Comuneros	Lunes a Viernes (8:00 AM a 12:00 PM y 2:00 PM a 6:00 PM) Sábado (8:00 AM a 12:00 PM)	3124879666	eltarra.eps@comfaorientecol.com
	EL ZULIA	Avenida 1 # 7-03, Locales 2 y 3 Centro	Lunes a Viernes (8:00 AM a 12:00 PM y 2:00 PM a 6:00 PM) Sábado (8:00 AM a 12:00 PM)	3124359419	elzulia.eps@comfaorientecol.com
	GRAMALOTE	Mz 4, Casa 7 Santa Rosa - Frente al Hospital San Vicente de Paul	Lunes a Viernes (8:00 AM a 12:00 PM y 2:00 PM a 6:00 PM) Sábado (8:00 AM a 12:00 PM)	3124879182	gramalote.eps@comfaorientecol.com
	HERRÁN	Carrera 5 # 6-07 El Perpetuo Socorro	Lunes a Viernes (8:00 AM a 12:00 PM y 2:00 PM a 6:00 PM) Sábado (8:00 AM a 12:00 PM)	3124879377	herran.eps@comfaorientecol.com
	OCAÑA	Avenida Francisco Fernández de Contreras Calle 7 # 29-240 Piso 1 Ciudad Jardín	Lunes a Viernes (7:00 AM a 11:00 AM y 2:00 PM a 4:00 PM)	3124563190	ocana.eps@comfaorientecol.com
	PAMPLONA	Carrera 8 # 6-08 Ursua	Lunes a Viernes (8:00 AM a 12:00 PM y 2:00 PM a 6:00 PM) Sábado (8:00 AM a 12:00 PM)	3124359546	pamplona.eps@comfaorientecol.com
	RAGONVALIA	Avenida 4 # 6-25 Centro	Lunes a Viernes (8:00 AM a 12:00 PM y 2:00 PM a 6:00 PM) Sábado (8:00 AM a 12:00 PM)	3232235741	ragonvalia.eps@comfaorientecol.com
	SALAZAR	Calle 4 # 5-35 Chapinero	Lunes a Viernes (8:00 AM a 12:00 PM y 2:00 PM a 6:00 PM) Sábado (8:00 AM a 12:00 PM)	3102056177	salazar.eps@comfaorientecol.com
	SANTIAGO	Carrera 2 # 3-22/24 Centro	Lunes a Viernes (8:00 AM a 12:00 PM y 2:00 PM a 6:00 PM) Sábado (8:00 AM a 12:00 PM)	3232235744	santiago.eps@comfaorientecol.com
	TEORAMA (Casco urbano)	KDX F4-230 Frente al centro de salud	Lunes a Viernes (8:00 AM a 12:00 PM y 2:00 PM a 6:00 PM) Sábado (8:00 AM a 12:00 PM)	3124879652	teorama.eps@comfaorientecol.com
	TEORAMA (Corregimiento San Pablo)	KDX 953-600, 3 de Enero	Lunes a Viernes (8:00 AM a 12:00 PM y 2:00 PM a 6:00 PM) Sábado (8:00 AM a 12:00 PM)	3124356995	sanpablo.eps@comfaorientecol.com
	TIBÚ	Calle 8 # 5-33 El Carmen	Lunes a Viernes (8:00 AM a 12:00 PM y 2:00 PM a 6:00 PM) Sábado (8:00 AM a 12:00 PM)	3208585908	tibu.eps@comfaorientecol.com
	VILLA CARO	Calle 4 # 6-69 Centro	Lunes a Viernes (8:00 AM a 12:00 PM y 2:00 PM a 6:00 PM) Sábado (8:00 AM a 12:00 PM)	3124879998	villacaro.eps@comfaorientecol.com
Atención virtual Lunes a Jueves (8:00 AM a 11:00 AM y 3:00 PM a 5:00 PM) Viernes (8:00 AM a 11:00 AM y 2:00 PM a 4:00 PM)					
Buzones de Sugerencias	Existen buzones de sugerencias ubicados en todas las sedes de atención al afiliado con cobertura				

Comfaorientecol 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 o 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 e EPSS con respecto al total de PQRD recibidos 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 su EPS a familiares y amigos	Se calcula como el coeficiente entre el número de usuarios que respondieron “definitivamente sí” o “probablemente sí” 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 sí” o “probablemente sí” 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 “sí” a la pregunta ¿Ha pensado en cambiarse a otra EPS? Y el número de usuarios que	Porcentaje	Número de usuarios que respondieron “sí” 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

	respondieron la pregunta, utilizando los factores de expansión de la encuesta								
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 COMFAORIENTE	Porcentaje	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 e	Porcentaje	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 de 2025.

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

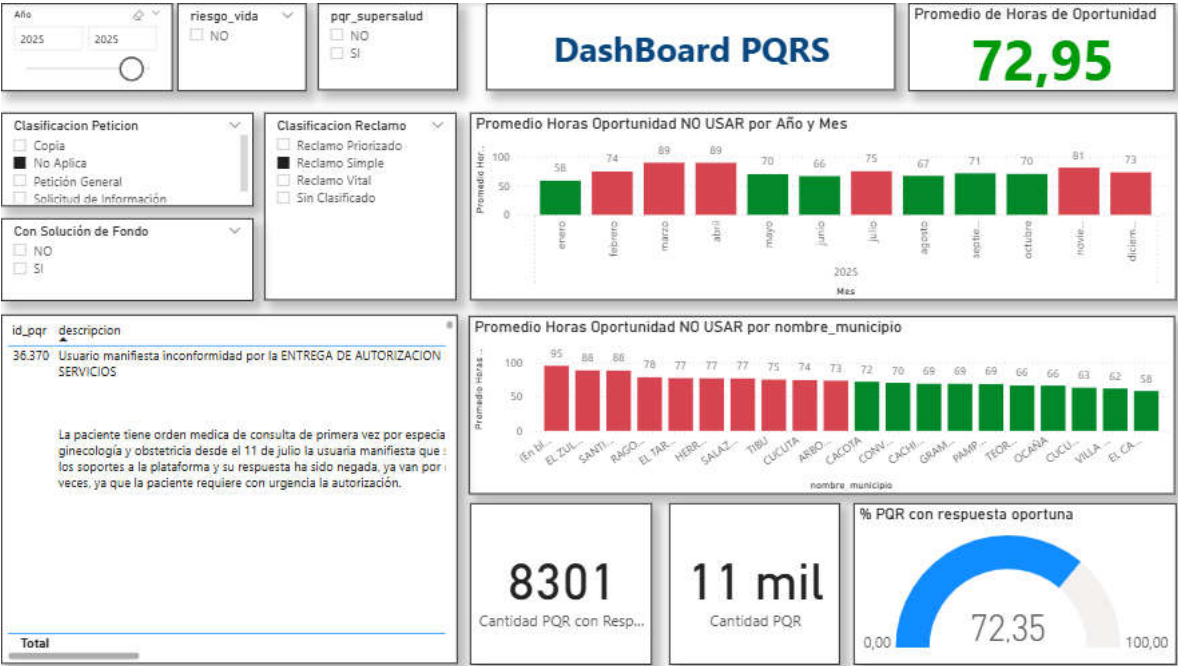
A continuación, se presenta el reporte de acuerdo con lo establecido en la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud, donde modifíco la clasificación y tiempos de respuesta de las PQRD, así:

Reclamo simple: 72 horas

Reclamo priorizado: 48 horas

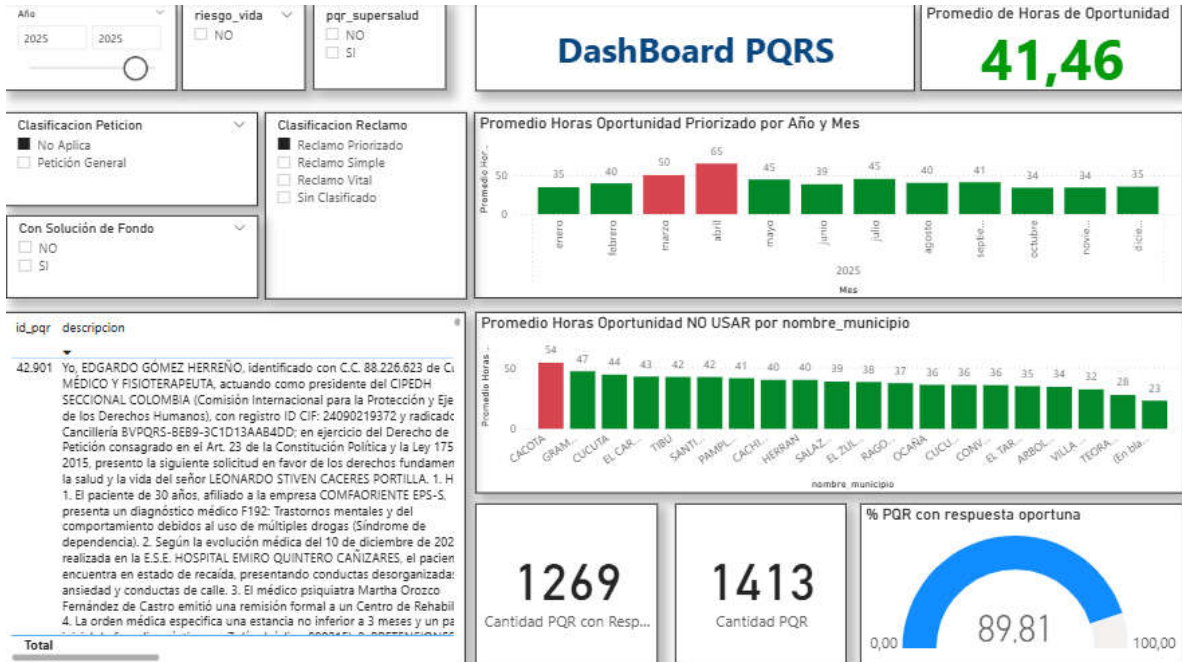
Reclamo vital: 24 horas

TOTAL DE PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA CLASIFICADA - RECLAMO SIMPLE
VIGENCIA 2025



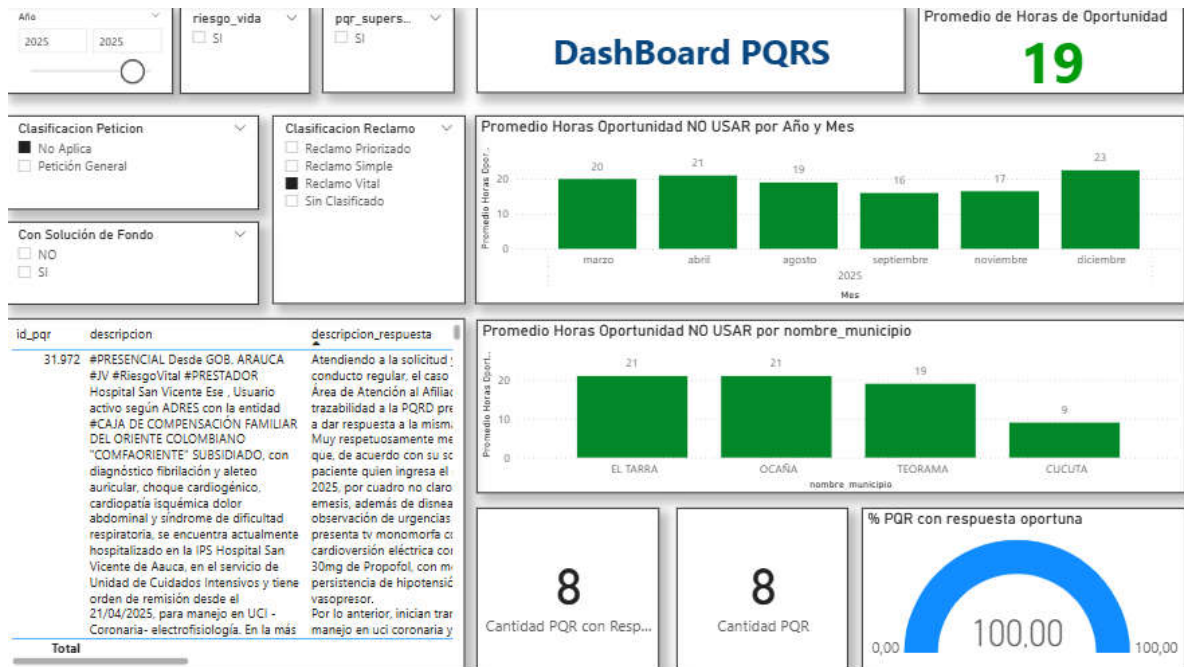
En la presente imagen se reporta el comportamiento con respecto el promedio del tiempo de respuesta de las PQRD clasificadas como reclamo simple fue de 72 horas; logrando cumplir con los tiempos de respuesta oportuna a los reclamos de riesgo simple (72 horas), de acuerdo con lo establecido en la Circular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

TOTAL DE PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA CLASIFICADA - RECLAMO PRIORIZADO VIGENCIA 2025



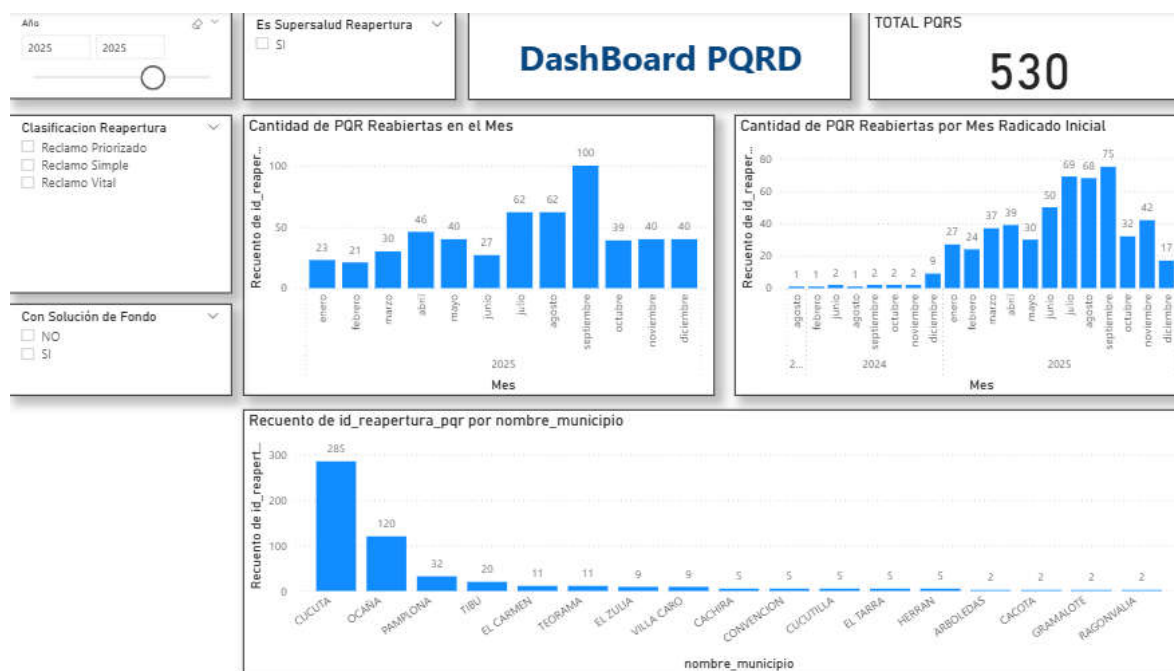
En la presente imagen se reporta el comportamiento con respecto al promedio del tiempo de respuesta de las PQRD clasificadas como reclamo priorizado fue de 41,46 horas; dando cumplimiento a los tiempos respuesta oportuna a los reclamos de riesgo priorizado (48 horas), de acuerdo con lo establecido en la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de Salud.

TOTAL DE PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA CLASIFICADA - RECLAMO VITAL VIGENCIA 2025



En la presente imagen se reporta el comportamiento con respecto al promedio del tiempo de respuesta de las PQRD clasificadas como reclamo vital fue de 19 horas; dando cumplimiento a los tiempos respuesta oportuna a los reclamos de riesgo vital (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 2025 ante la Superintendencia Nacional de Salud, fueron 530 representando un 11,64% toda vez que el total de PQRD fueron de 4550 casos ante la plataforma SuperArgo.

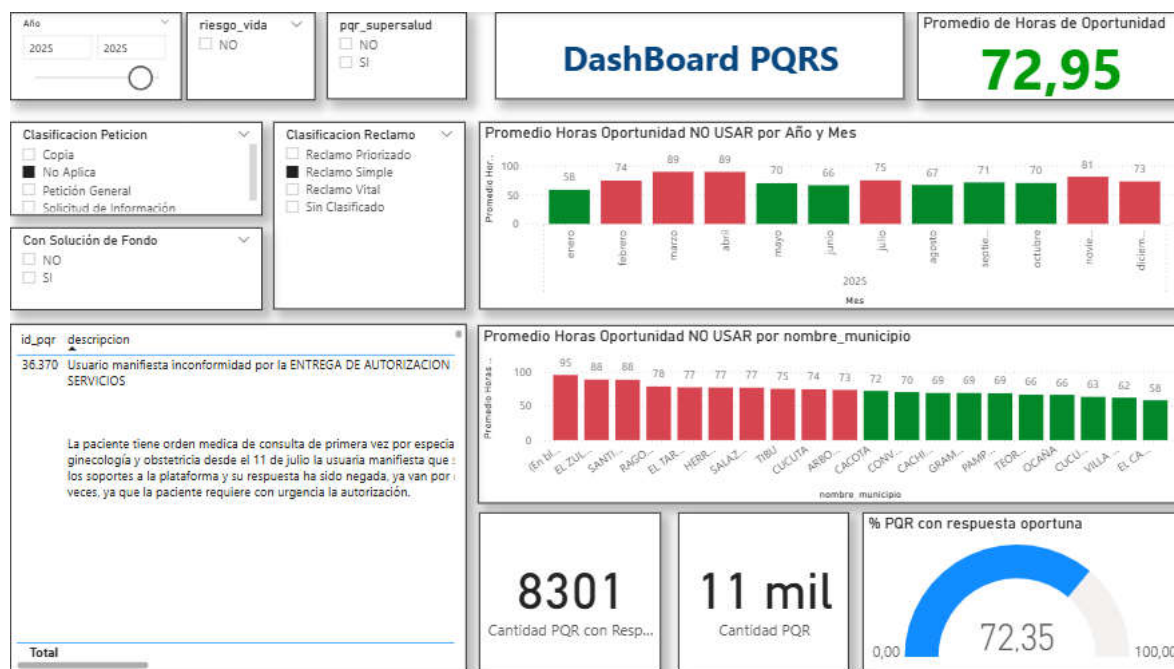
Ahora bien, con respecto a los municipios se evidencia que:

- Cúcuta fueron 285 PQRD reabiertas
- Ocaña fueron 120 PQRD reabiertas
- Pamplona fueron 32 PQRD reabiertas
- Tibú fueron 20 PQRD reabiertas
- El Carmen fueron 11 PQRD reabiertas
- Teorama fueron 11 PQRD reabiertas
- El Zulia fueron 9 PQRD reabiertas
- Villa Caro fueron 9 PQRD reabiertas
- Cachira fueron 5 PQRD reabiertas
- Convención fueron 5 PQRD reabiertas
- Cucutilla fueron 5 PQRD reabiertas
- El Tarra fueron 5 PQRD reabiertas
- Herrán fueron 5 PQRD reabiertas
- Arboledas fueron 2 PQRD reabiertas
- Cacota fueron 2 PQRD reabiertas
- Gramalote fueron 2 PQRD reabiertas
- Ragonvalia fueron 2 PQRD reabiertas

3. Porcentaje de PQRD resueltas por municipio

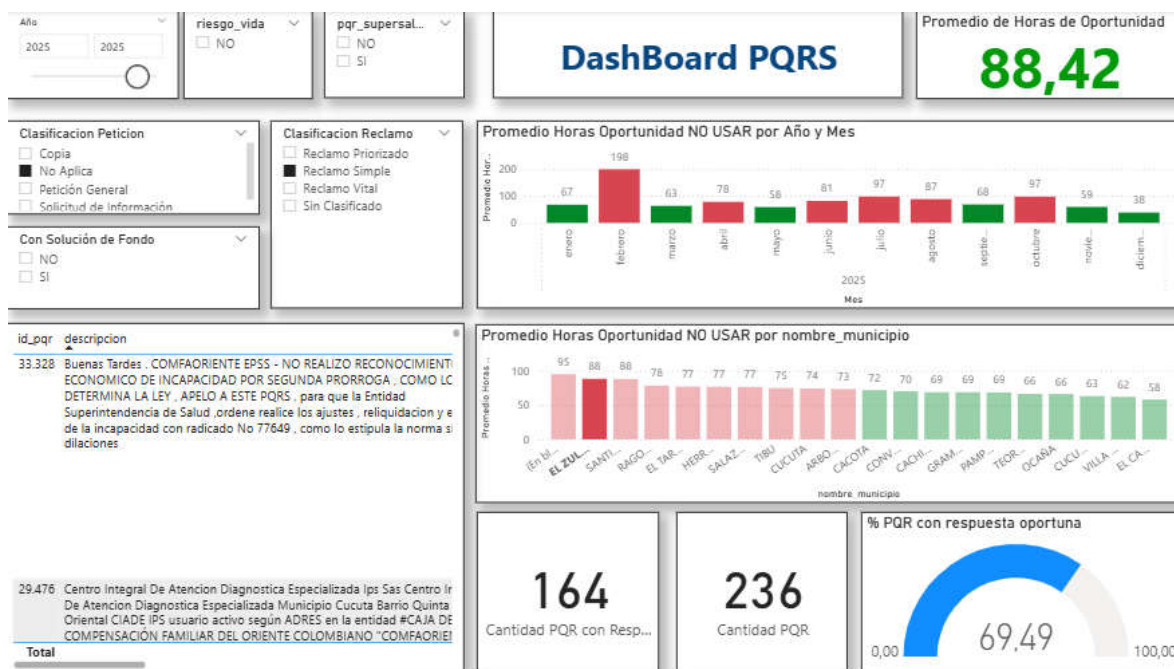
A continuación, se refleja el comportamiento del total de PQRD resueltas por municipios durante la vigencia 2025, según su clasificación.

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



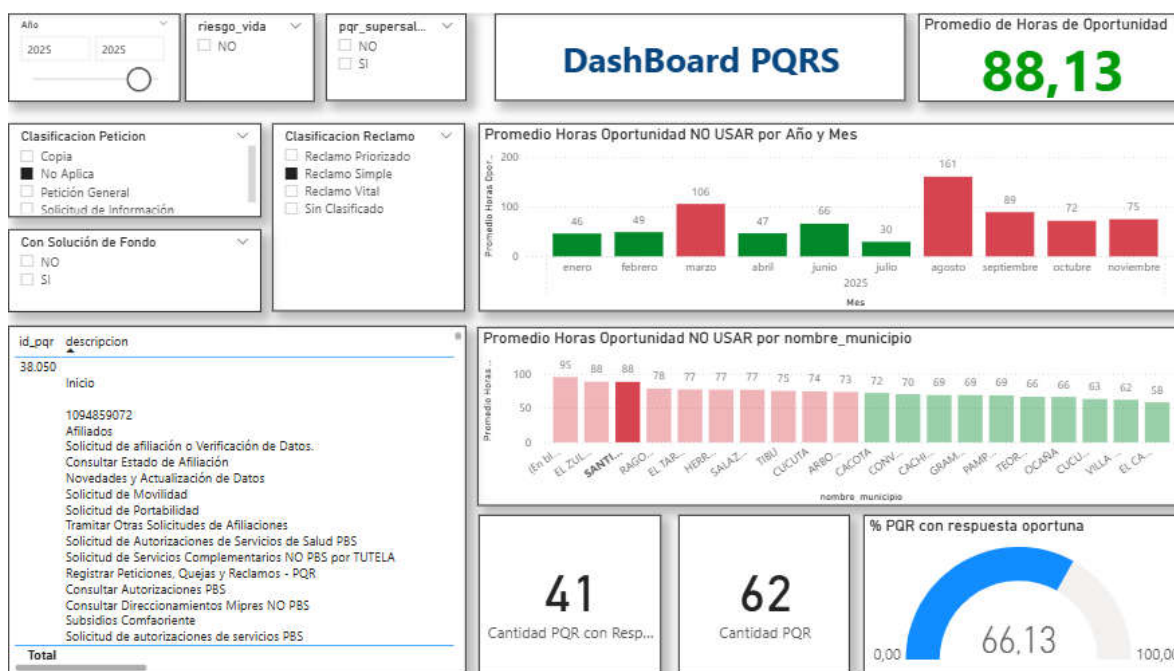
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 72,35%, dando cumplimiento a la Circular Externa 202315100000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



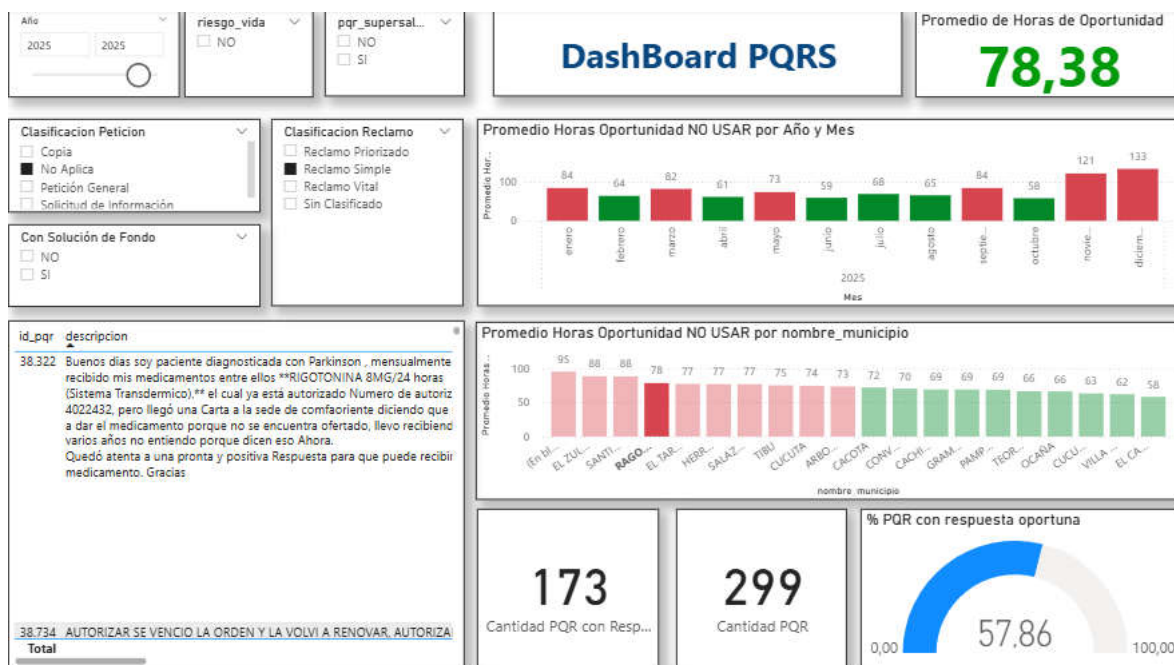
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 69,49%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



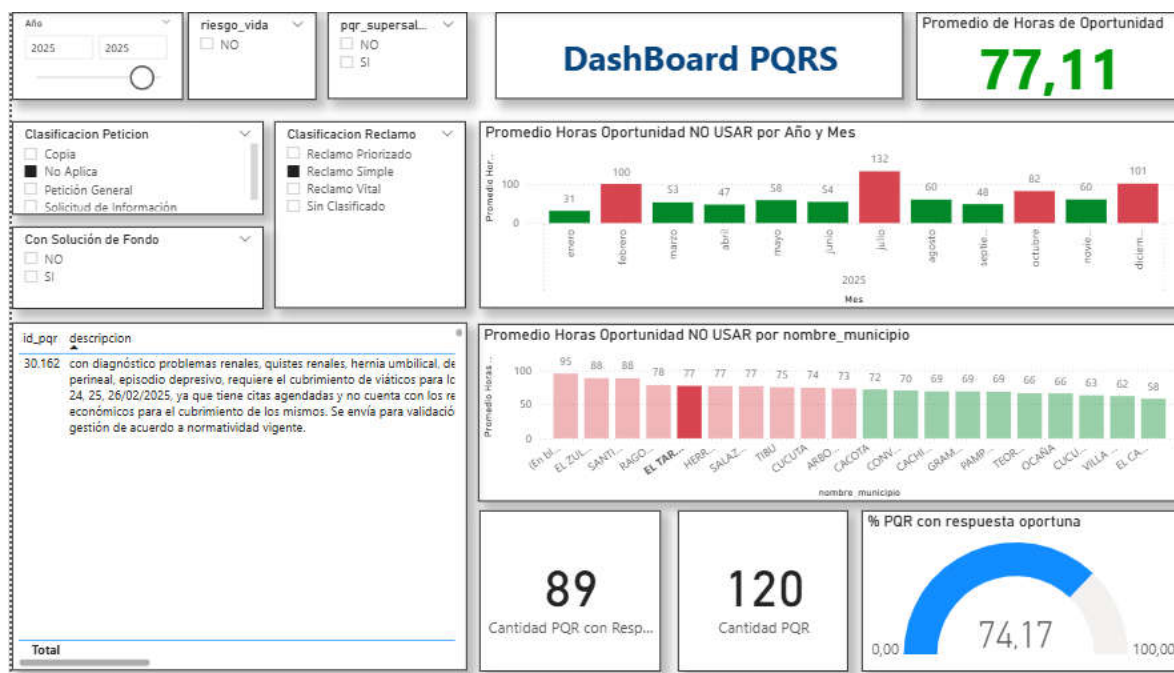
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 66,13%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



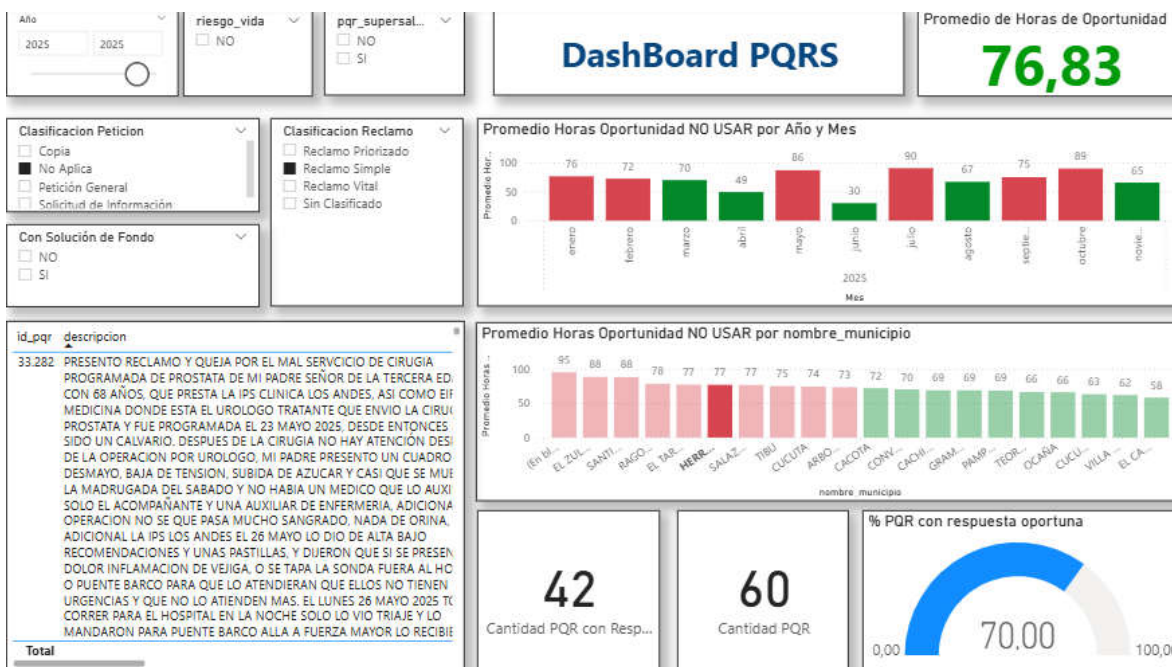
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 57,86%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



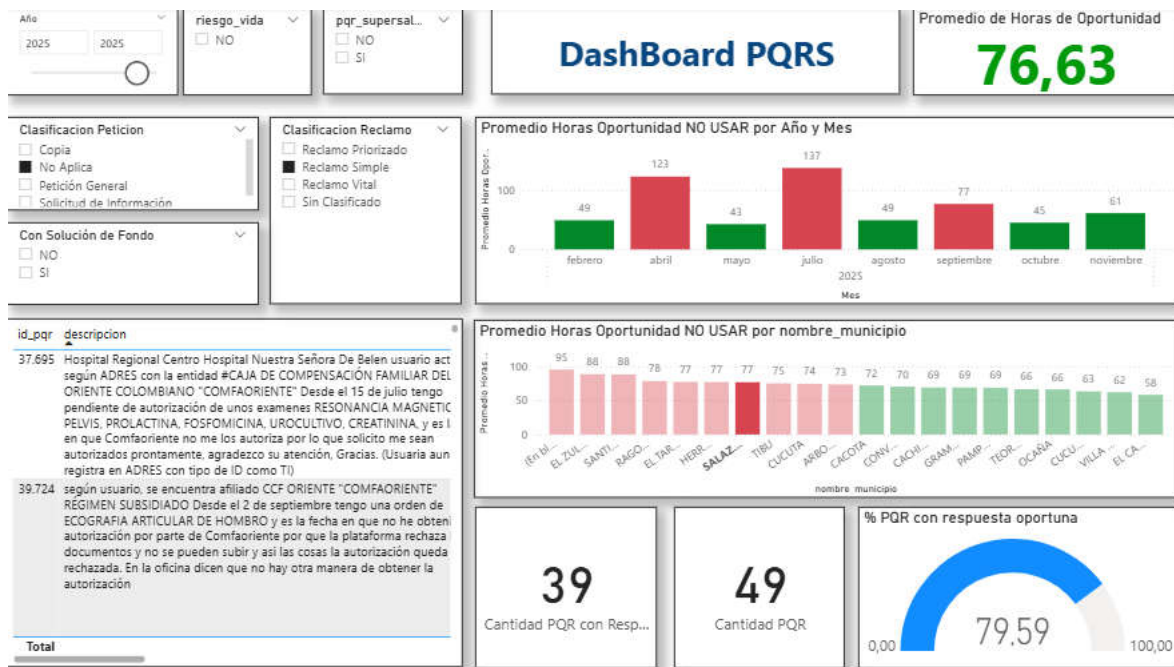
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 74,17%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



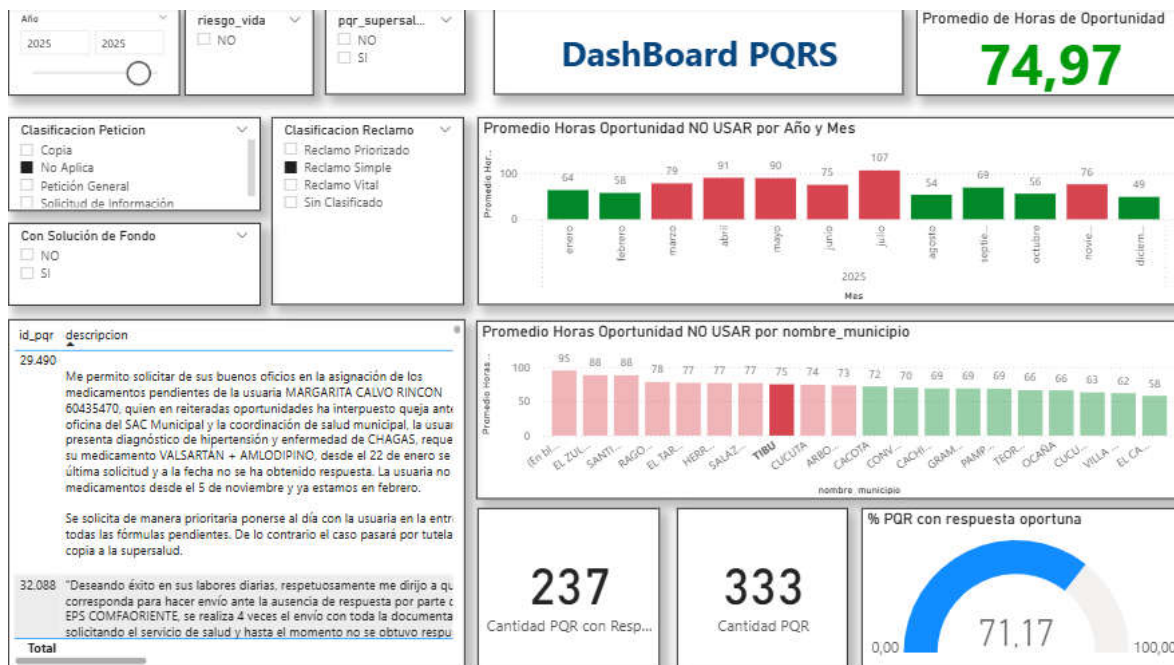
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 70%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



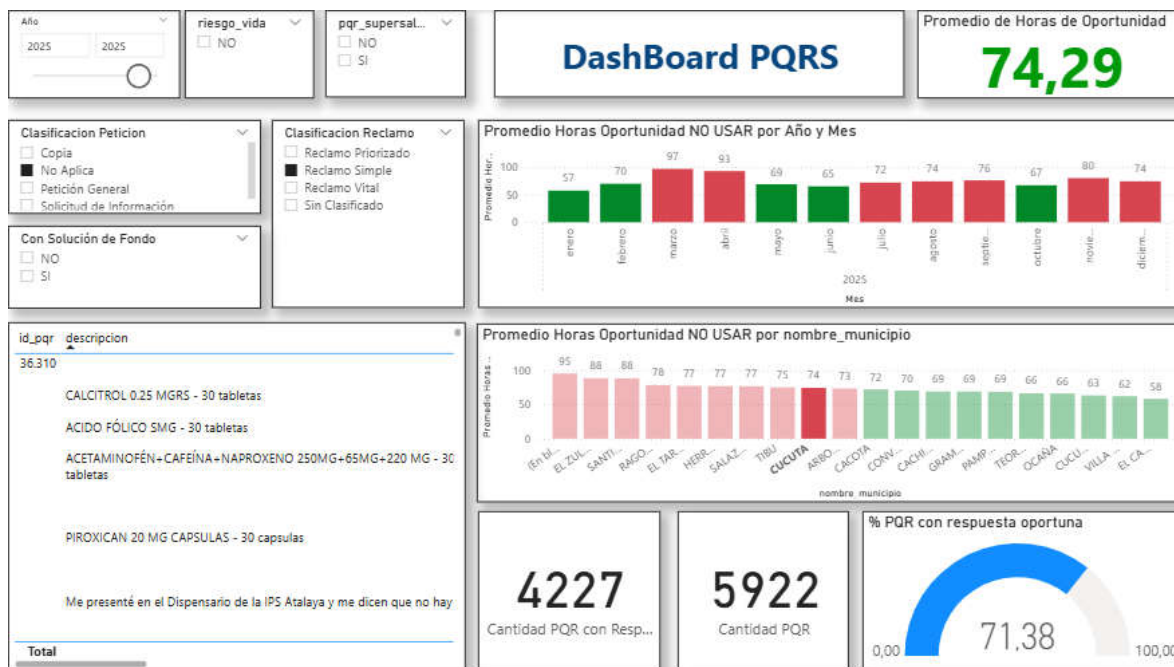
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 79,59%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



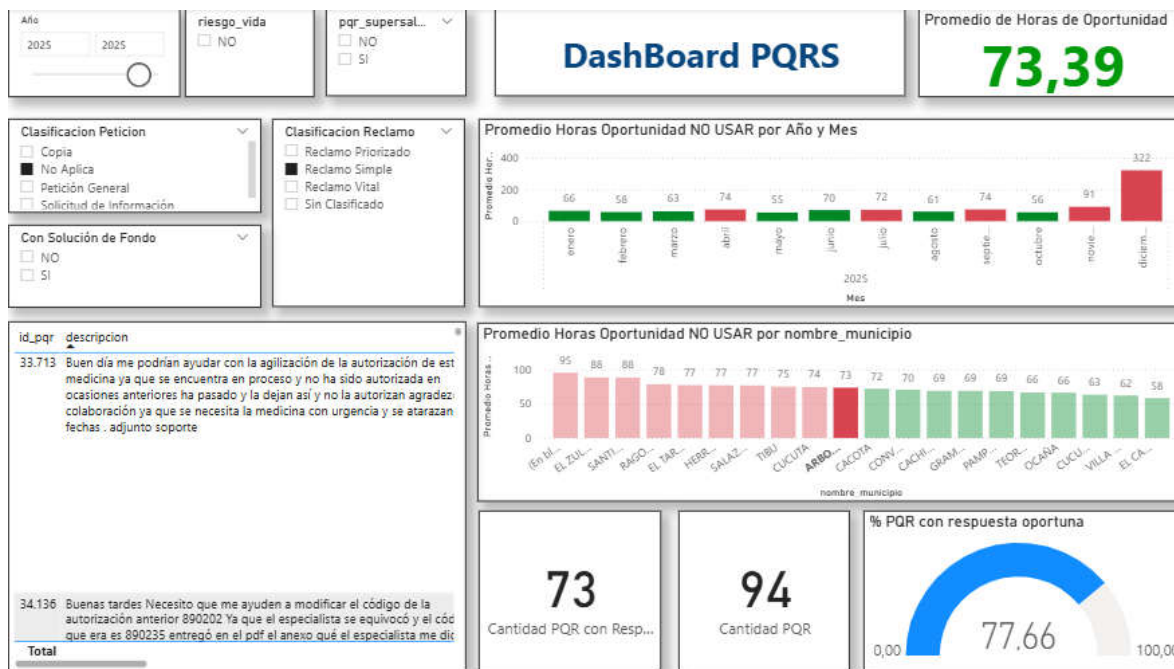
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 71,17%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



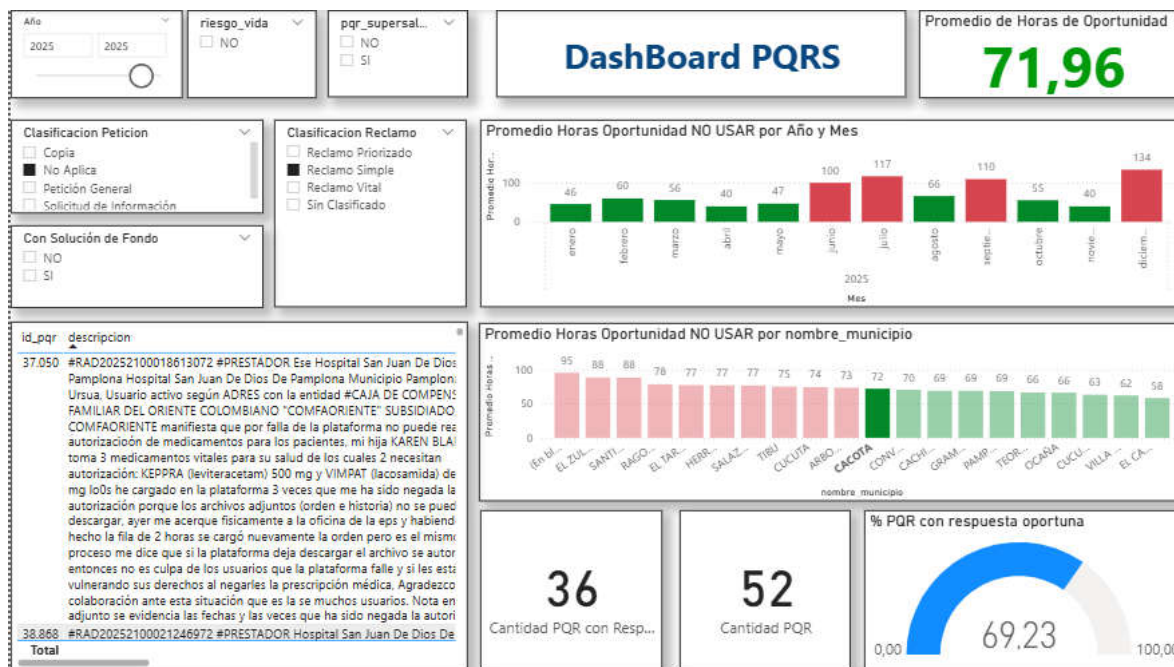
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 71,38%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



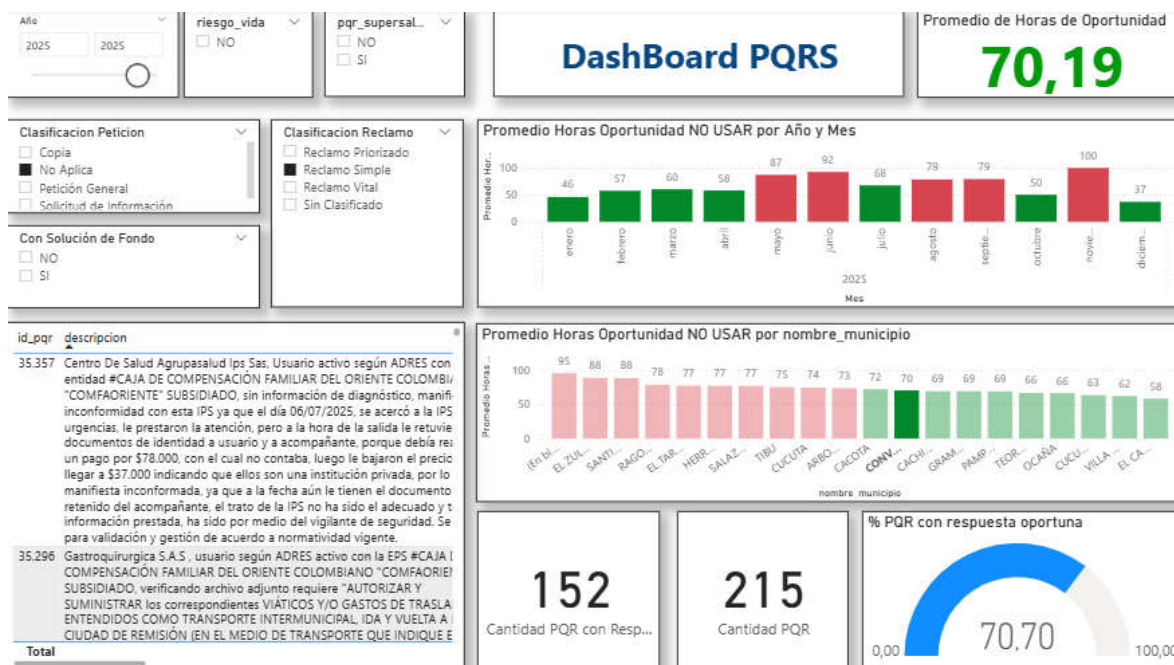
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 77,66%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



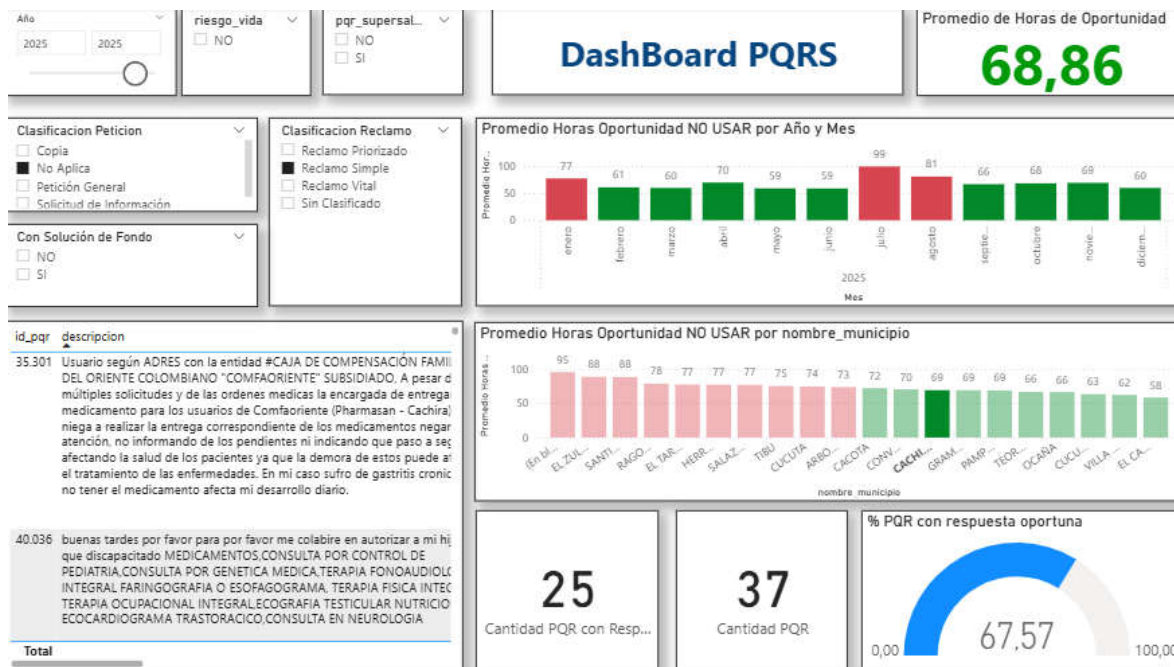
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 69,23%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



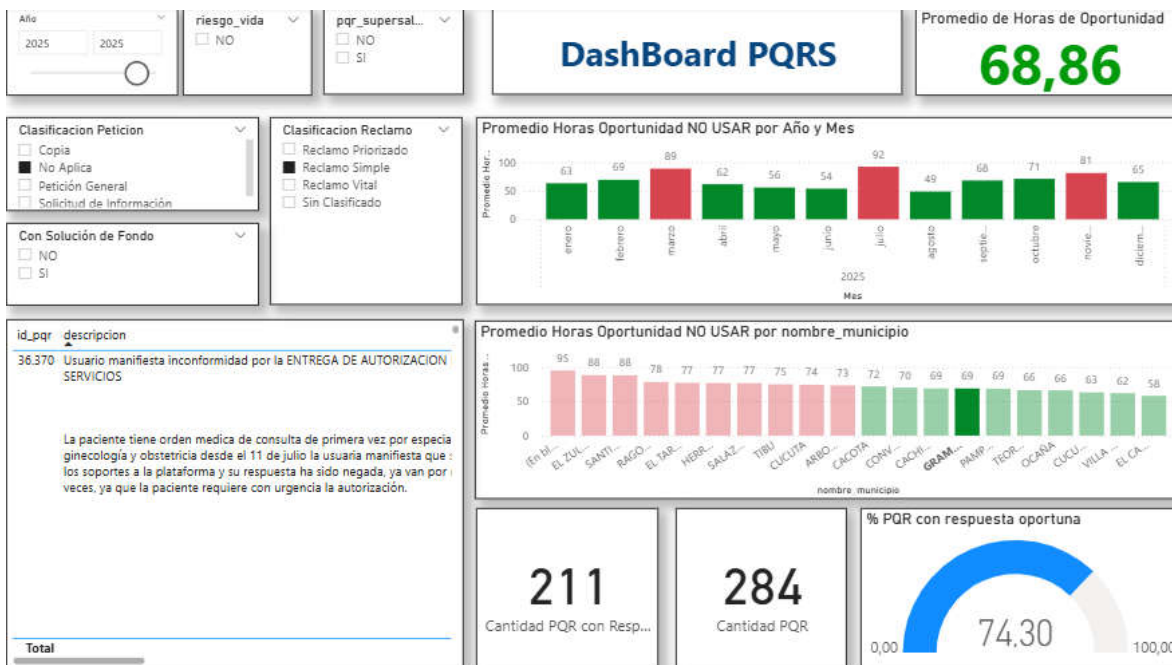
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 70,70%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



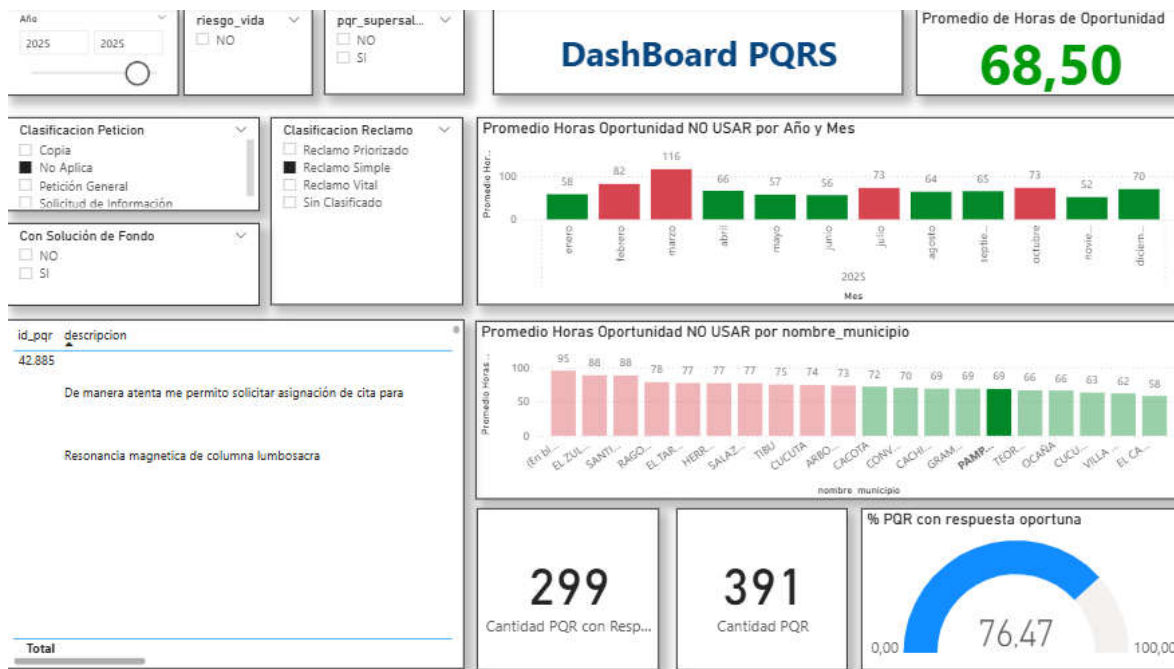
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 67,57%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



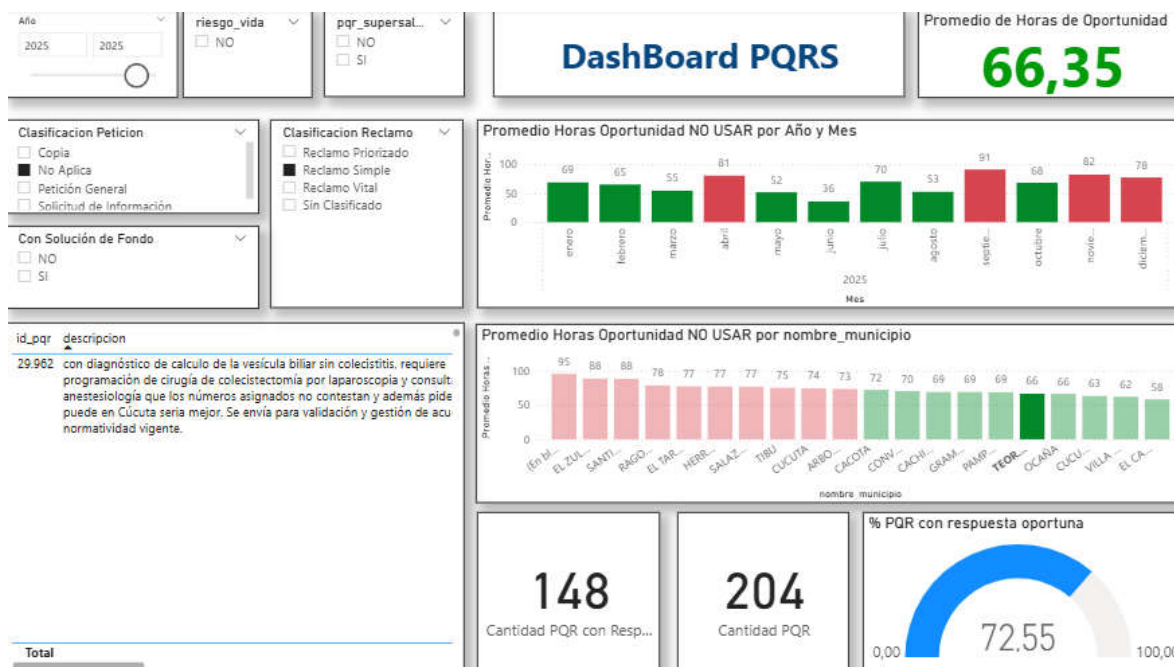
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 74,30%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



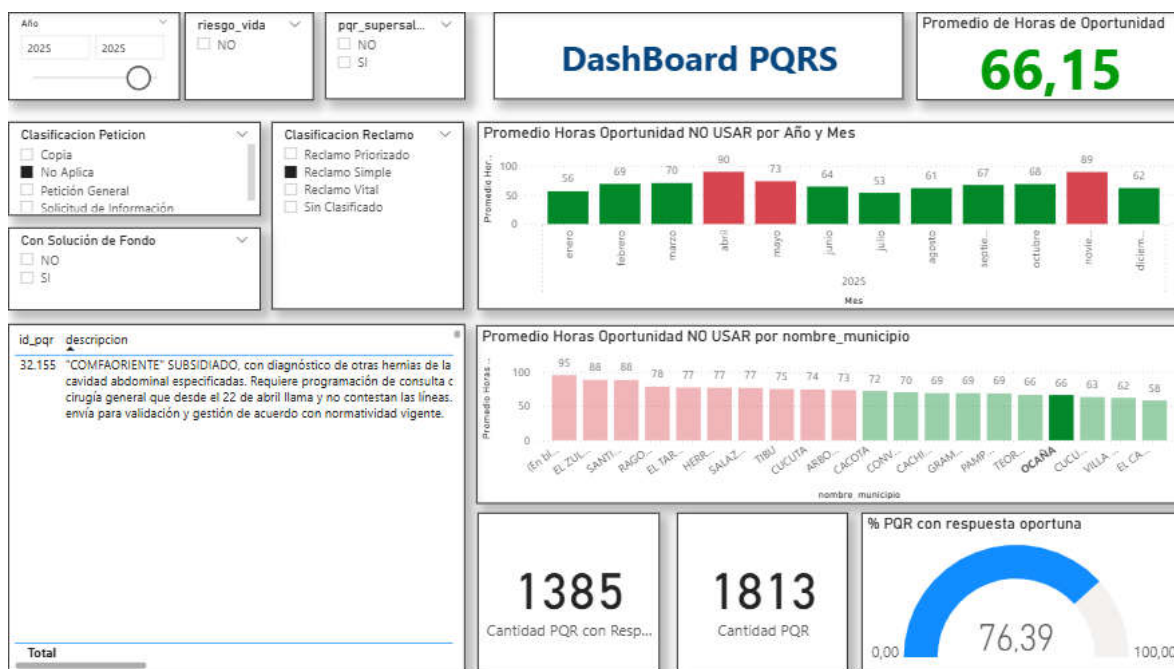
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 76,47%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



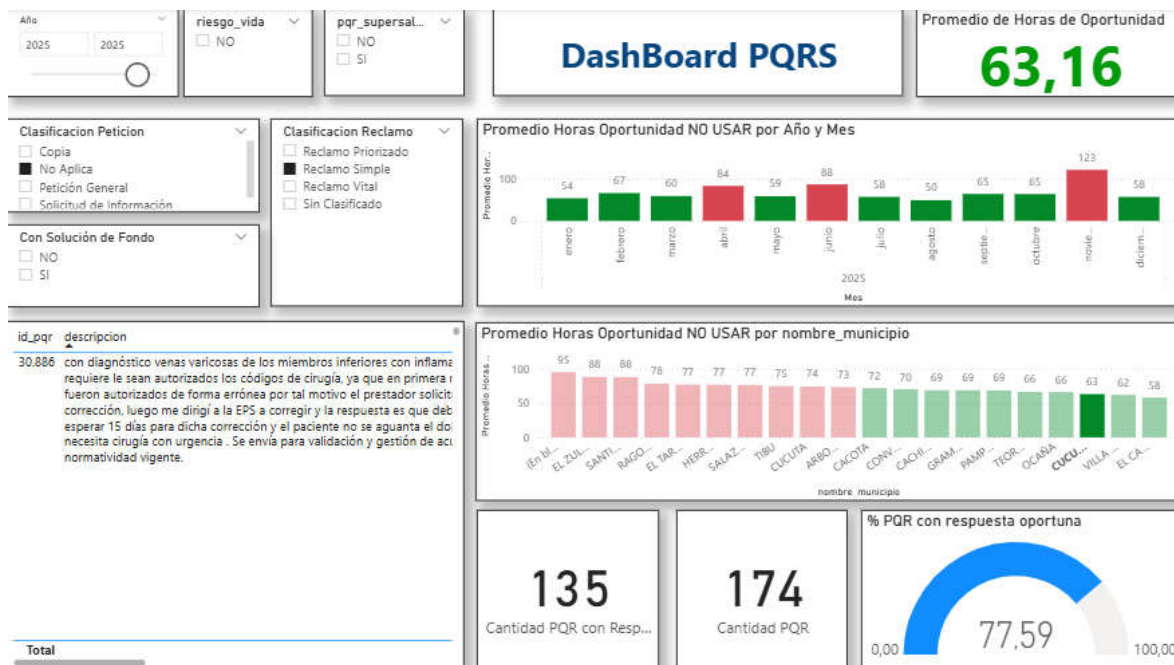
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 72,55%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



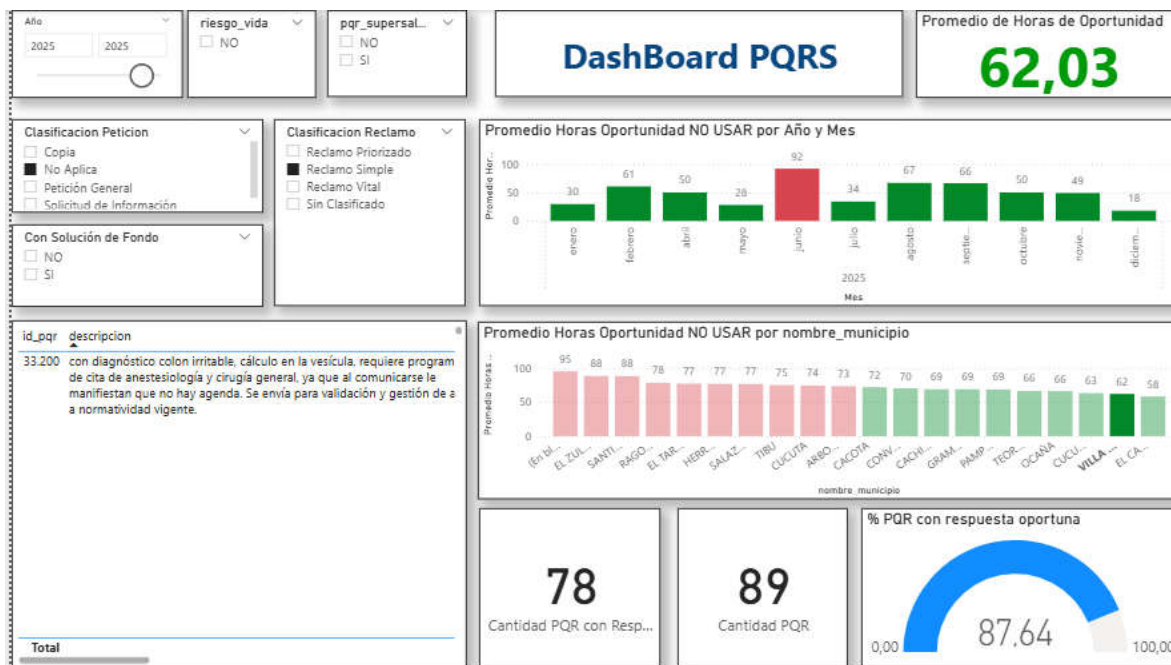
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 76,39%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



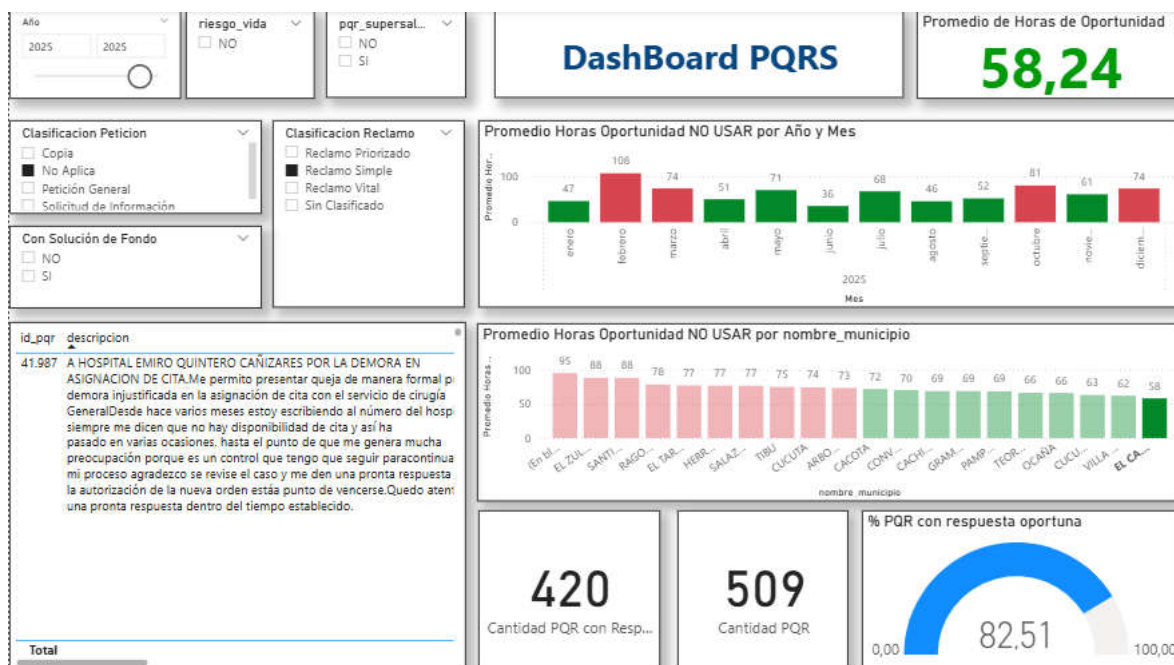
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 77,59%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



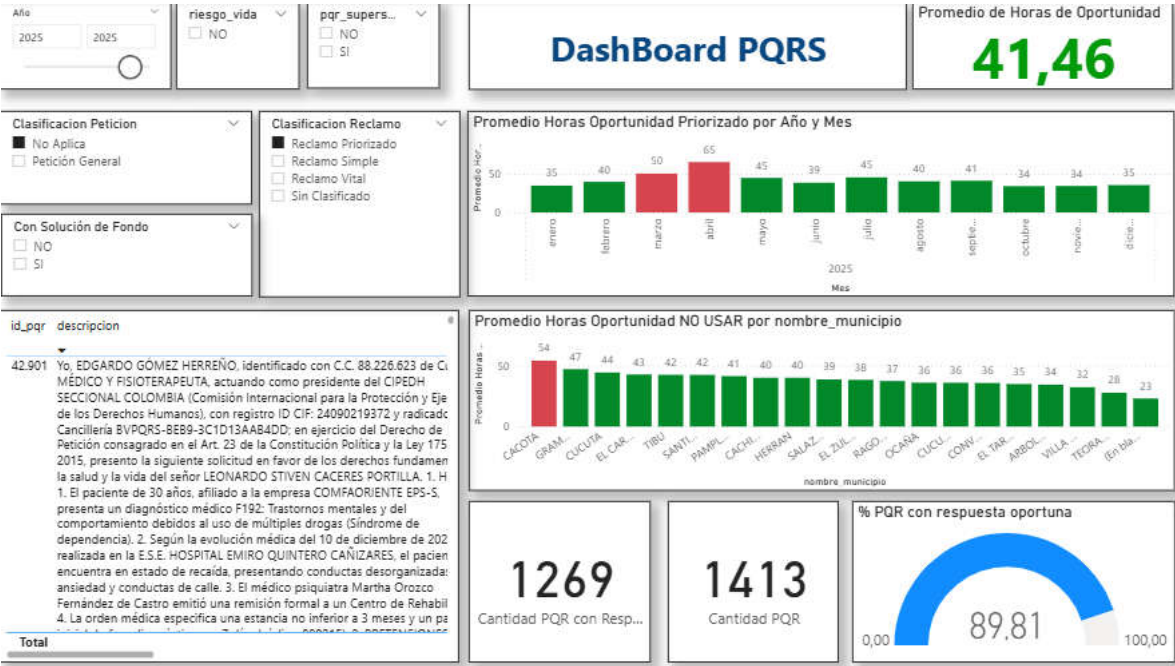
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 87,64%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



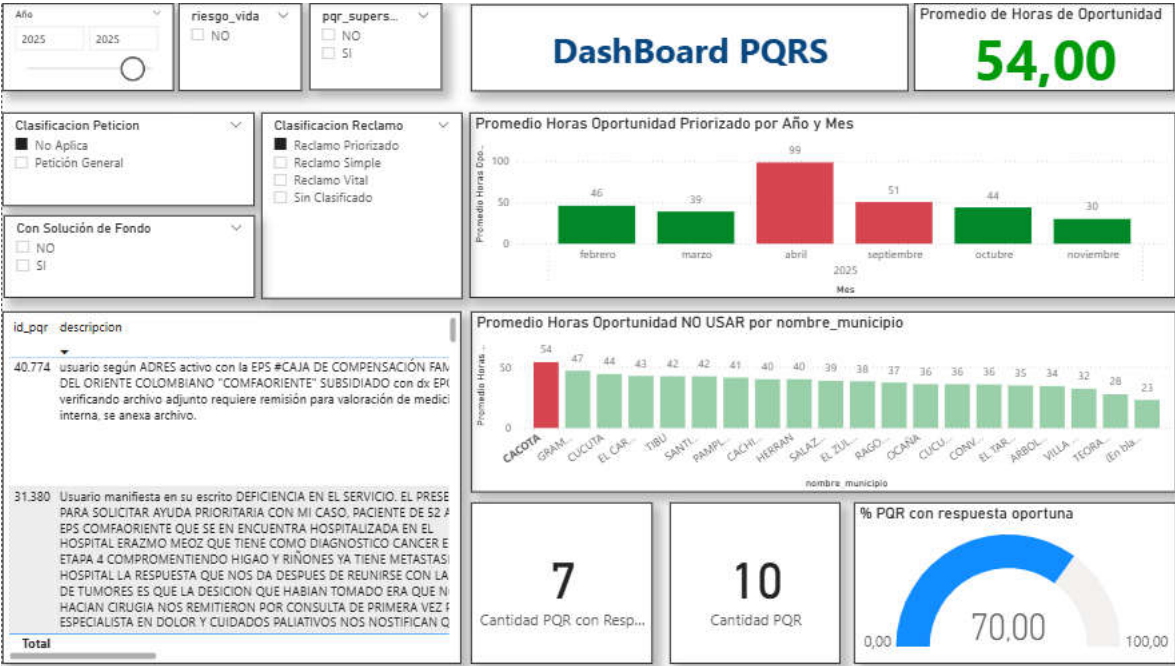
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 82,51%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



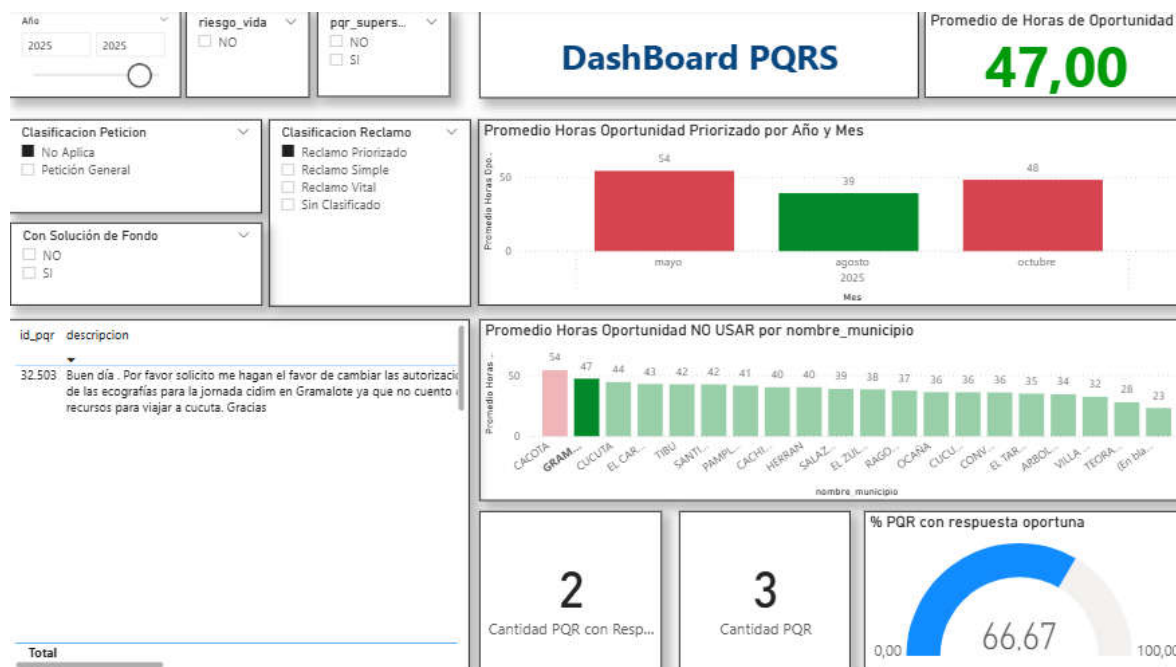
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo priorizado, se dio respuesta al 89,81%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



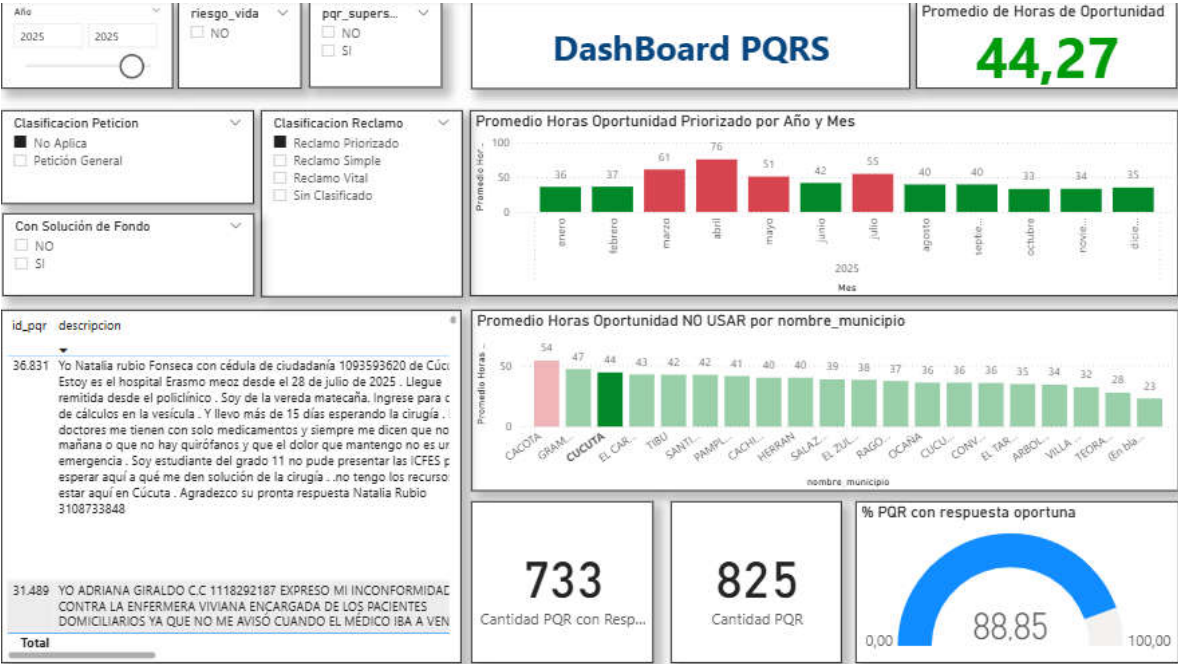
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo priorizado, se dio respuesta al 70%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



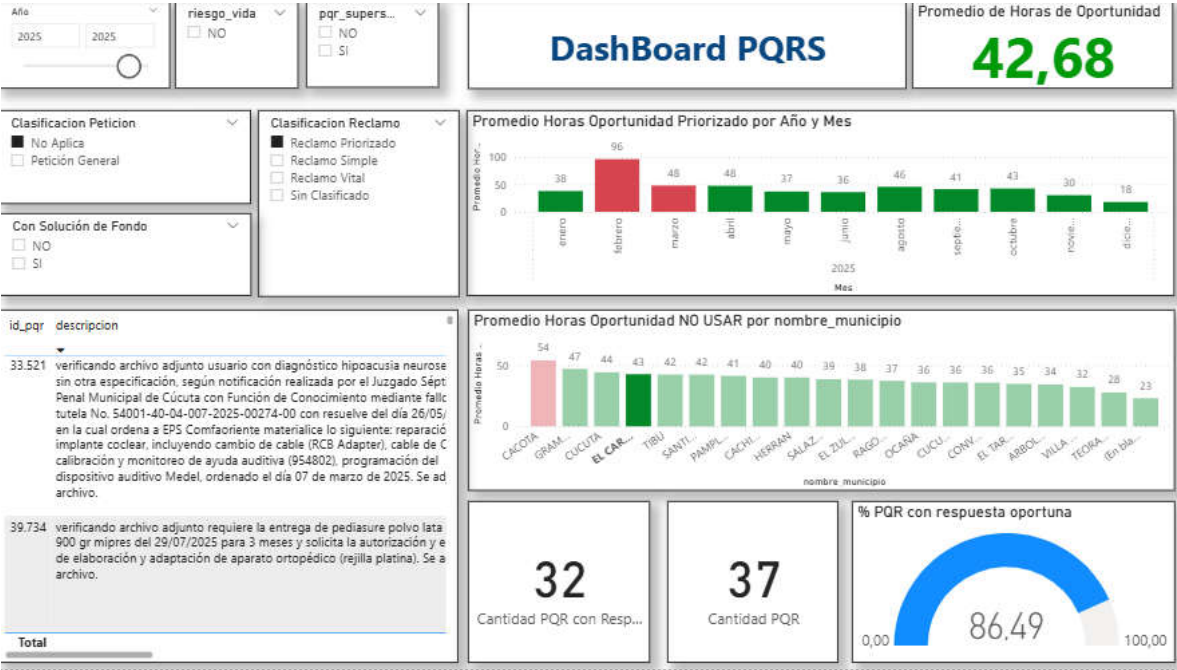
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo priorizado, se dio respuesta al 66,67%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



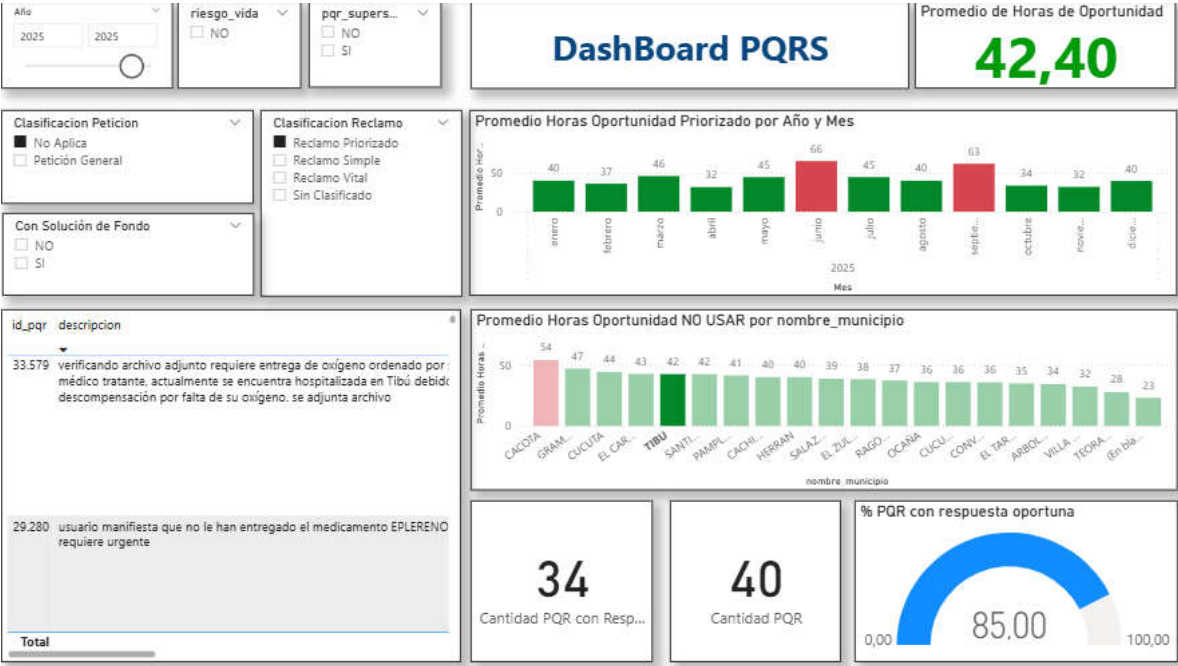
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo priorizado, se dio respuesta al 88,85%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



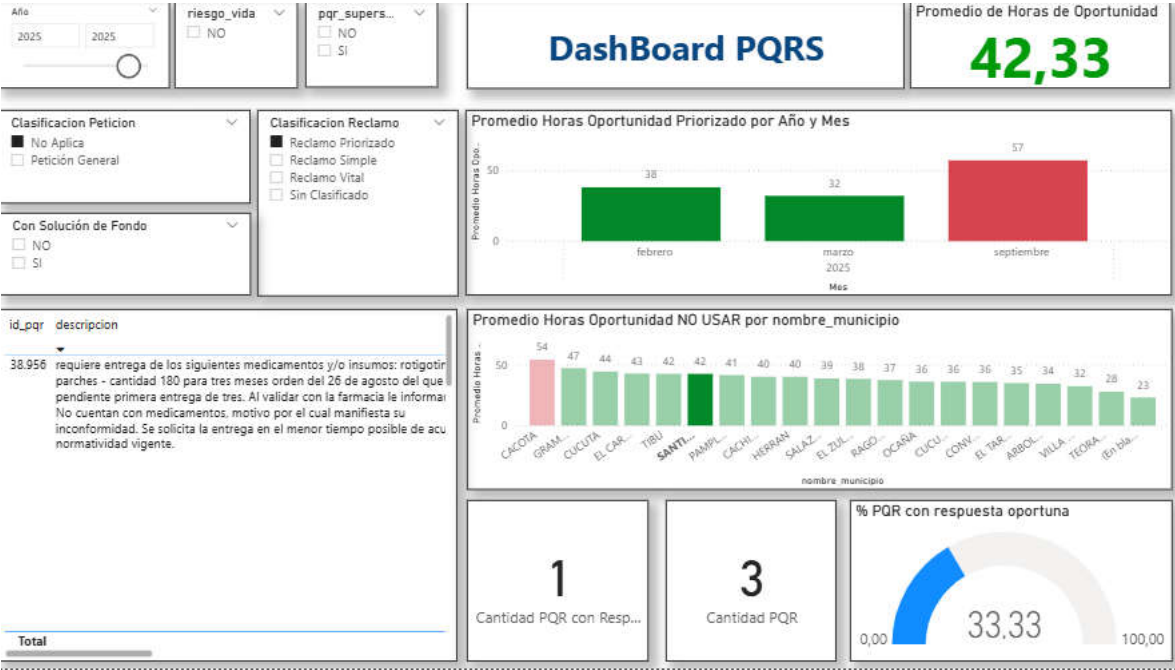
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo priorizado, se dio respuesta al 86,49%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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 85%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo prioritizado, se dio respuesta al 33,33%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

Año

2025

2025

riesgo_vida

☐ NO

pqr_supers...

☐ NO

☐ SI

41,33

Promedio de Horas de Oportunidad

DashBoard PQRS

Clasificacion Peticion

☒ No Aplica

☐ Petición General

Clasificacion Reclamo

☒ Reclamo Priorizado

☐ Reclamo Simple

☐ Reclamo Vital

☐ Sin Clasificado

Con Solución de Fondo

☐ NO

☐ SI

Promedio Horas Oportunidad Priorizado por Año y Mes

Mes	Promedio Horas
enero	45
febrero	44
abril	44
mayo	32
junio	33
julio	21
agosto	41
septiembre	39
octubre	41
noviembre	48
diciembre	63

id_pqr

descripcion

41.934

usuario según ADRES activo con la EPS #CAJA DE COMPENSACIÓN FAV DEL ORIENTE COLOMBIANO "COMFAORIENTE" verificando archivo adju requiere remisión a un tercer nivel para valoración por medicina interna adjunta archivo.

Promedio Horas Oportunidad NO USAR por nombre_municipio

nombre_municipio	Promedio Horas
CAKOTA	54
GRAM	47
CUKUTA	44
EL CAR	43
TIBU	42
SANT	42
PAMPL	41
CACIL	40
HERRAN	40
SALAZ	39
EL ZUL	38
RAGO	37
OCANA	36
CUKUL	36
CONV	36
EL TAB	35
ARBOL	34
VILLA	32
TECORA	28
(En de...	23

42.130

Usuario de 13 años de edad activo según ADRES con la entidad #CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO "COMFAORIEN SUBSIDIADO La madre de la menor HEILYN ISABELLA QUECHO JAIMES

Total

44

Cantidad PQR con Resp...

51

Cantidad PQR

% PQR con respuesta oportuna

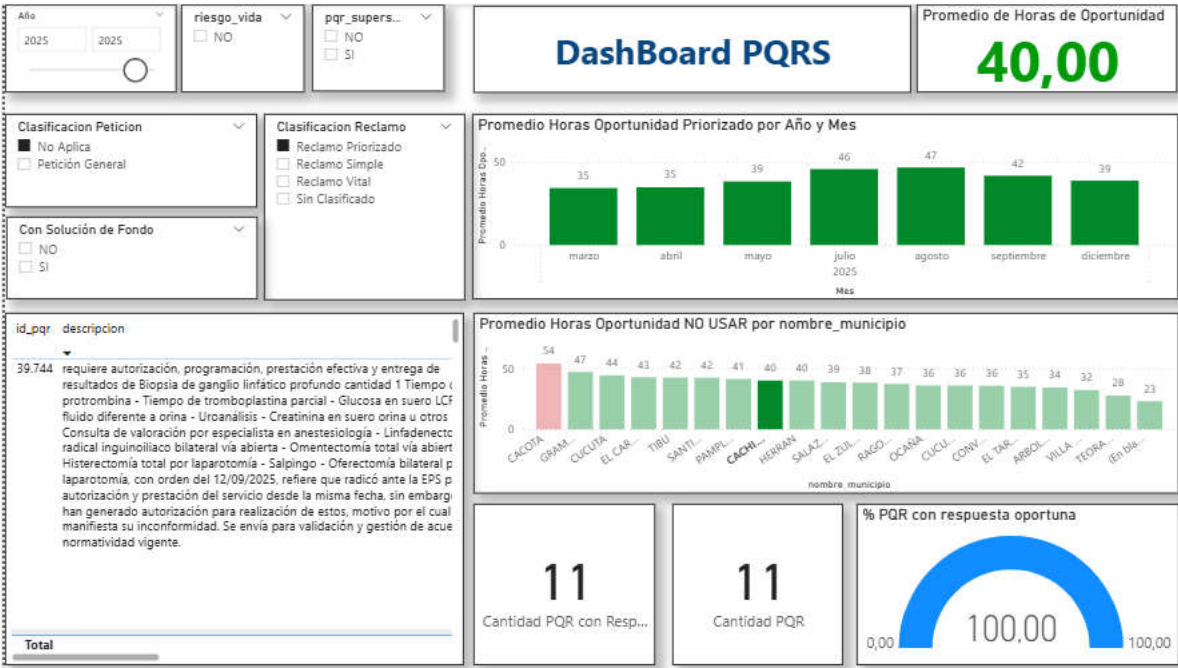
86.27

0,00

100,00

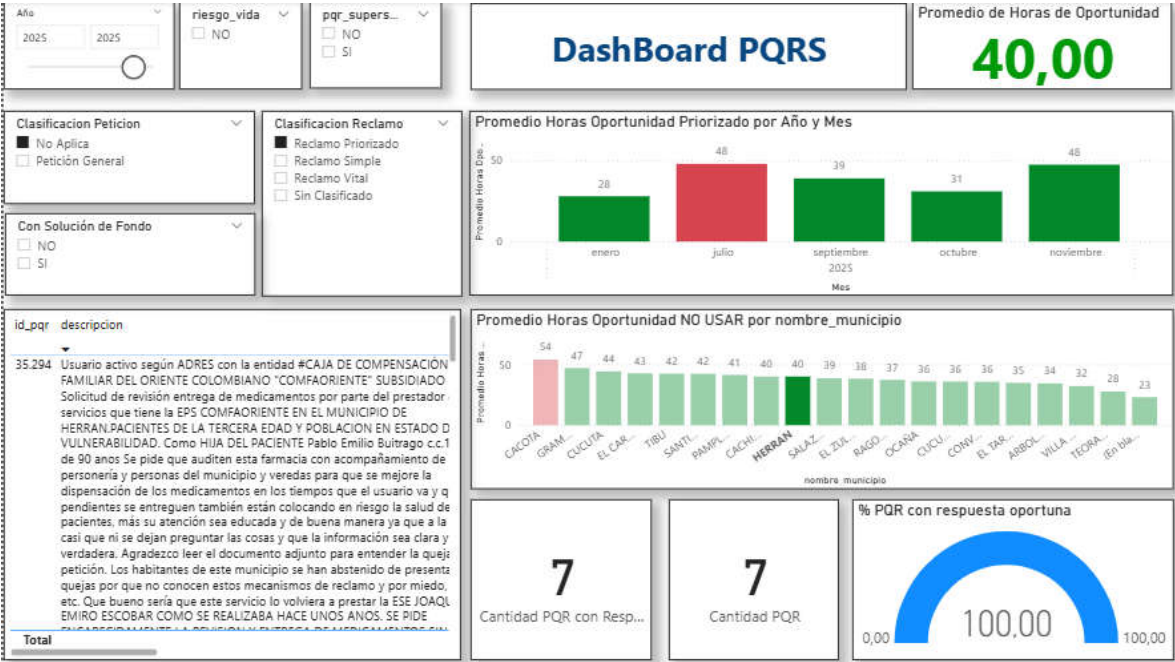
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo priorizado, se dio respuesta al 86,27%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



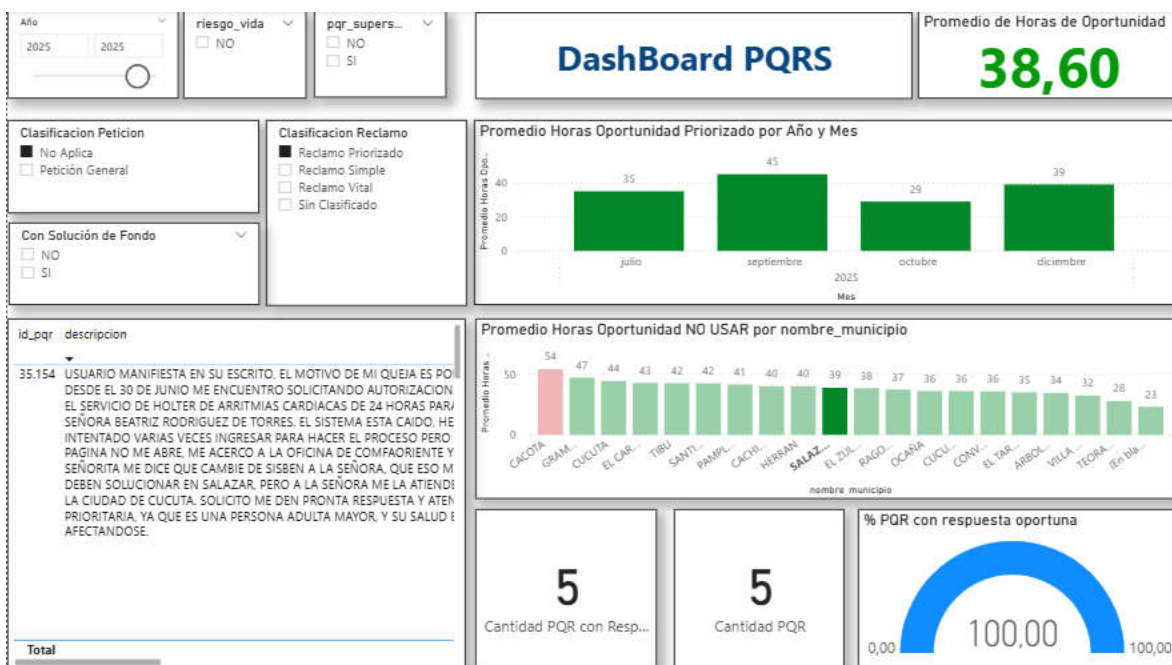
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo prioritizado, se dio respuesta al 100%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



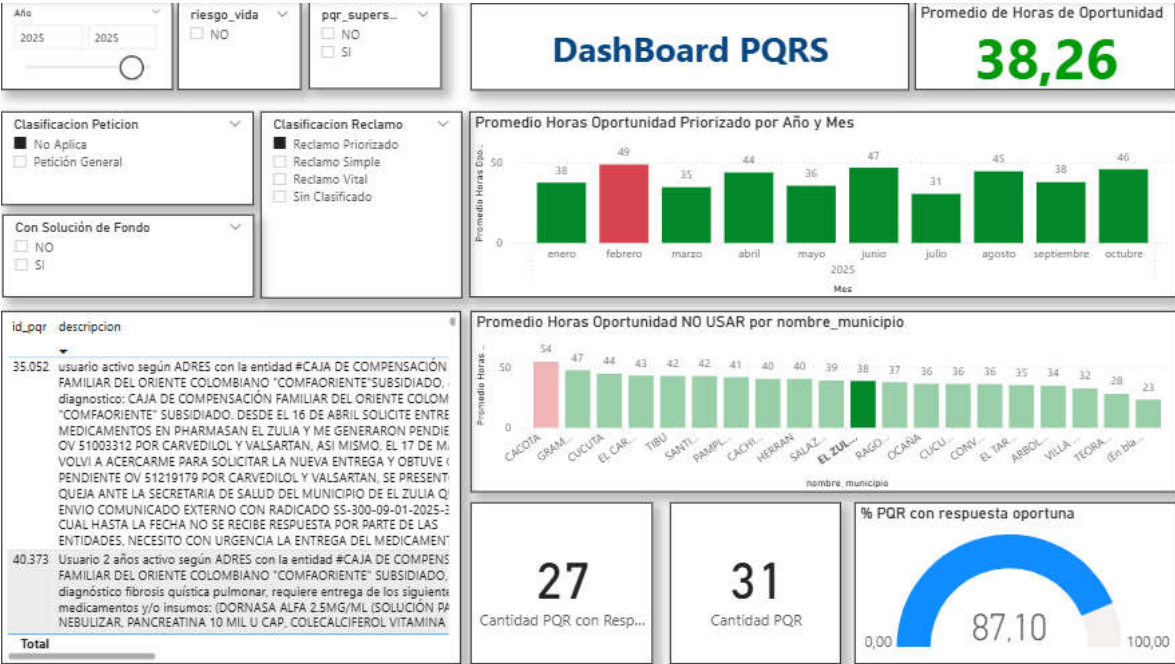
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo priorizado, se dio respuesta al 100%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



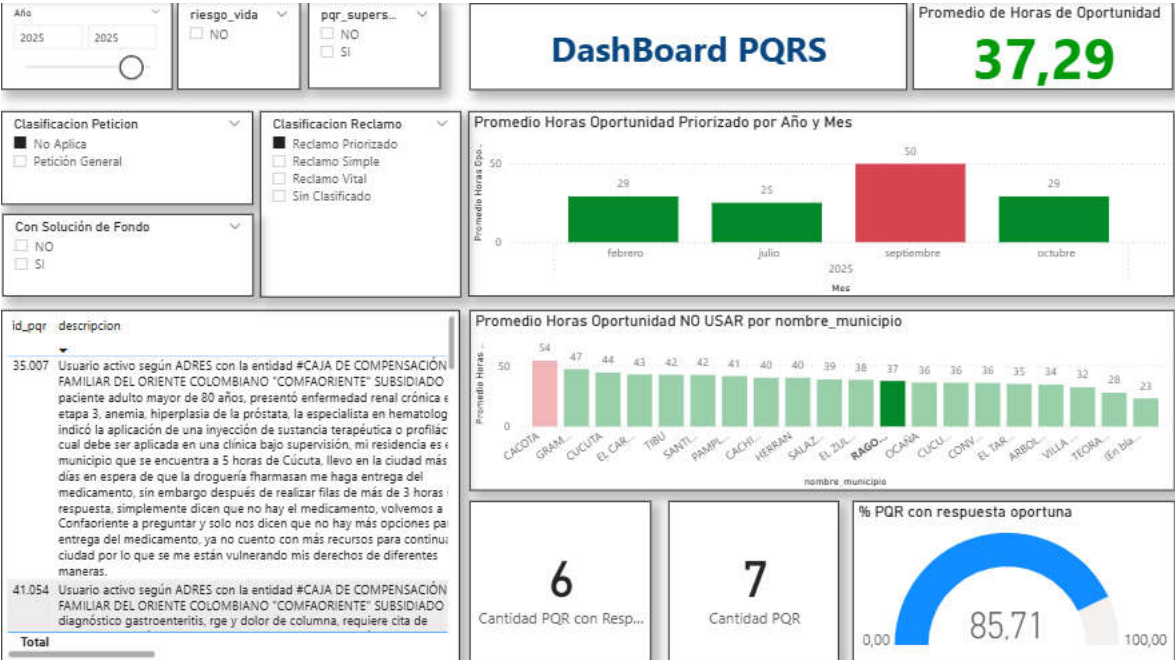
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo priorizado, se dio respuesta al 100%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



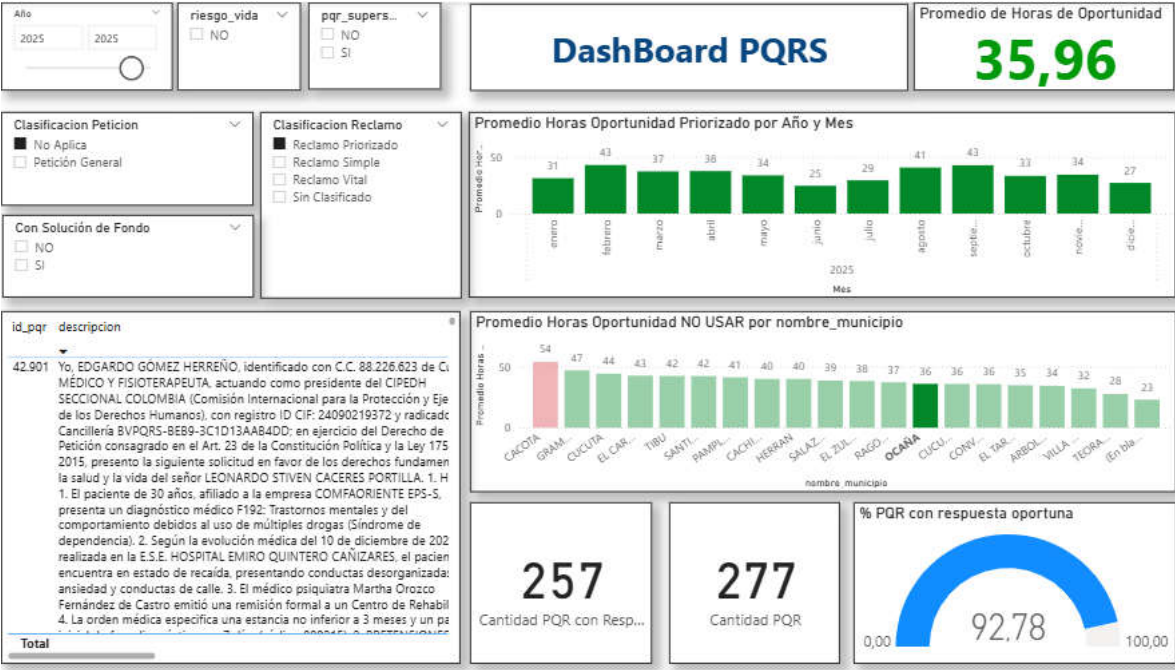
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo priorizado, se dio respuesta al 87,10%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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 85,71%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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 92,78%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

Año

20252025

riesgo_vida

☐ NO

pqr_supers...

☐ NO

☐ SI

DashBoard PQRS

Promedio de Horas de Oportunidad

35,91

Clasificacion Peticion

☒ No Aplica

☐ Petición General

Clasificacion Reclamo

☒ Reclamo Priorizado

☐ Reclamo Simple

☐ Reclamo Vital

☐ Sin Clasificado

Con Solución de Fondo

☐ NO

☐ SI

Promedio Horas Oportunidad Priorizada por Año y Mes

Mes	Promedio Horas Ope...
febrero	48
marzo	42
abril	47
mayo	27
julio	12
agosto	39
septiembre	42
octubre	41
noviembre	38
diciembre	28

Promedio Horas Oportunidad NO USAR por nombre_municipio

nombre_municipio	Promedio Horas
CACOTA	54
GRAM	47
CUCUTA	44
EL CAR	43
TRIBU	42
SANTU	42
PAMPL	41
CACHI	40
HERRAN	40
PALAZ	39
EL ZUL	38
RAGO	37
OCANA	36
CUQU	36
CONV	36
EL TAR	35
ARBOL	34
VILLA	32
TEORA	28
(En bla...	23

id_pqr descripcion

35.153 USUARIO MANIFIESTA EN SU ESCRITO, DESDE HACE MAS DE UNA SEM. ME ENCUENTRO REALIZANDO EL PROCESO PARA AUTORIZAR CITA POI CONTROL O SEGUIMIENTO DE ESEPCIALISTA EN PSIQUIATRIA. ME INDICAN QUE DE HACERLO POR LA PLATAFORMA PERO CADA VEZ QUE INGRESO NO ME AVANZAR, VOY A LAS 3 SEDES ADMINISTRATIVAS DE COMFAORIENTE Y ME DAN NINGUNA SOLUCION, SOLO ME DICEN QUE DEBO HACER NUEVAMENTE LA FILA PARA DARMER UN FOLLETO DE LA GUIA DE LA PLATAFORMA PERO NO ME FUNCIONA NI TAMPOCO ME COLABORAN AUTORIZANDO. SOLICITO PRONTA SOLUCION. ES PRIORITARIO.

Total

23

Cantidad PQR con Resp...

23

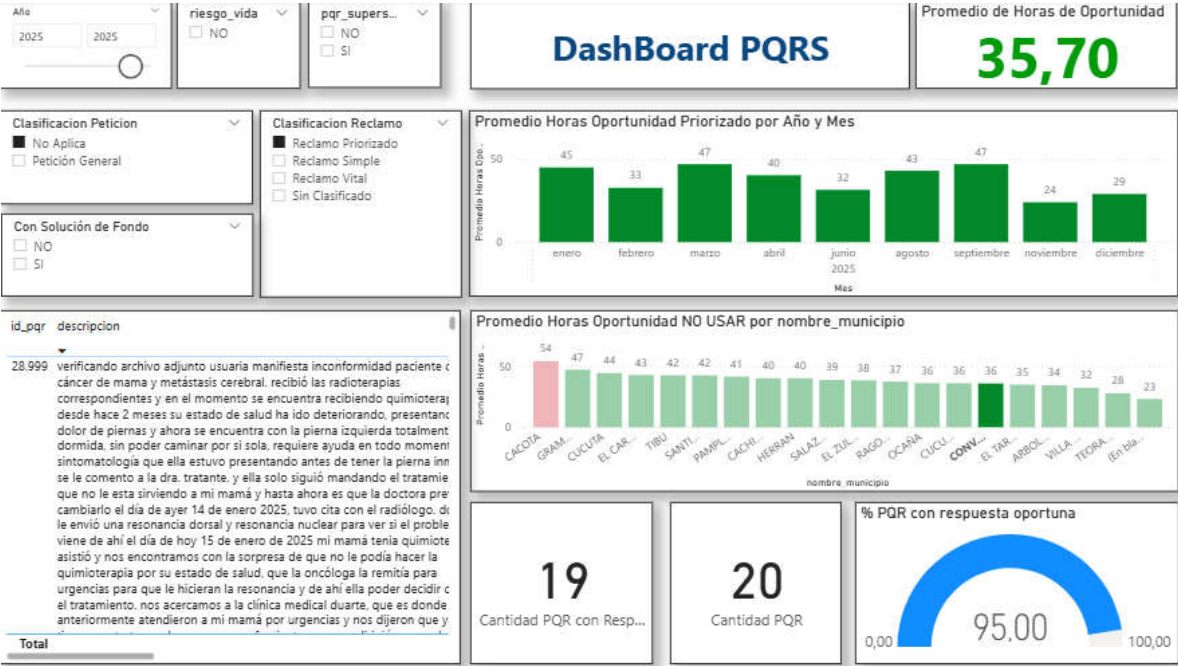
Cantidad PQR

% PQR con respuesta oportuna

0,00100,00100,00

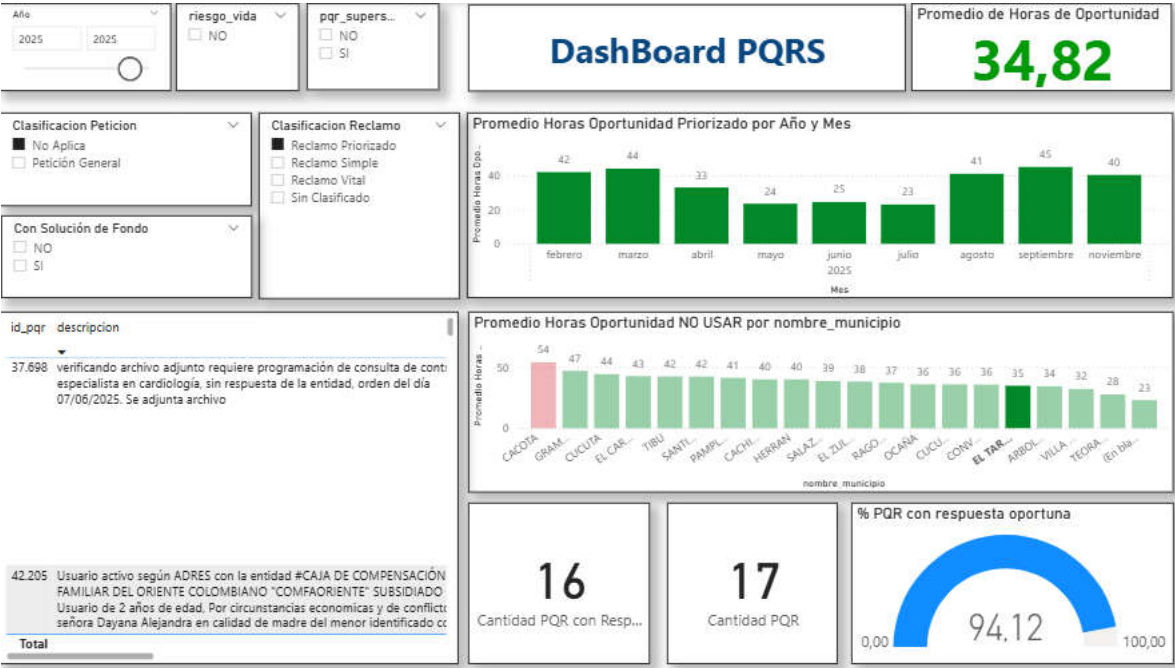
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo priorizado, se dio respuesta al 100%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



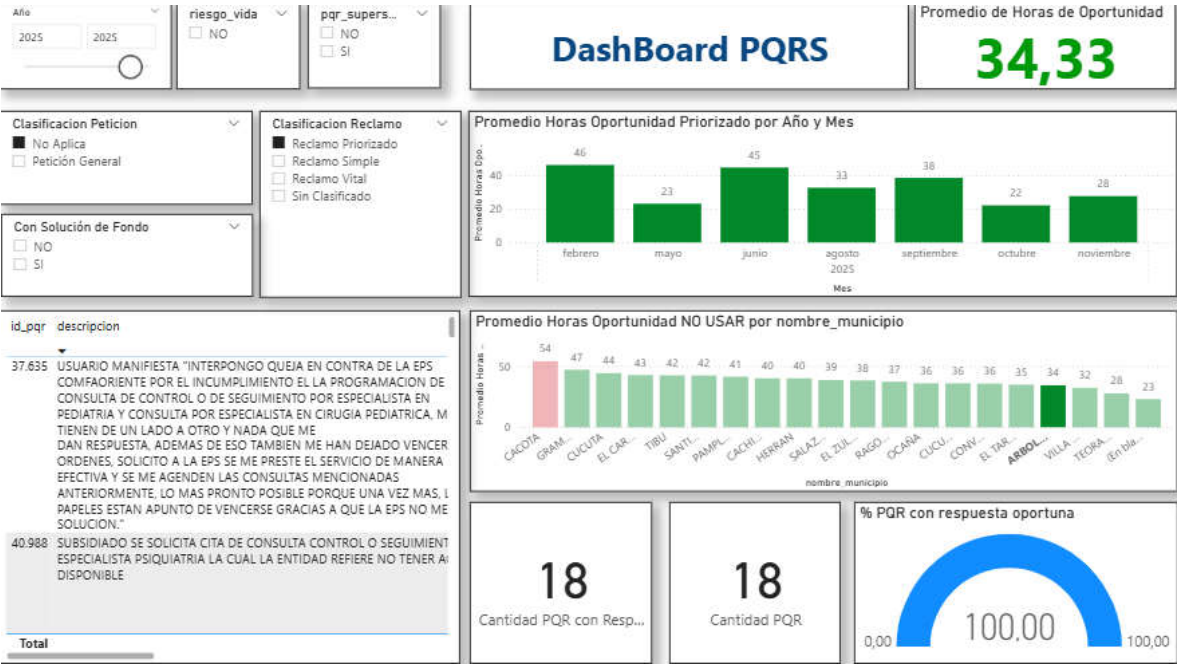
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo priorizado, se dio respuesta al 95%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



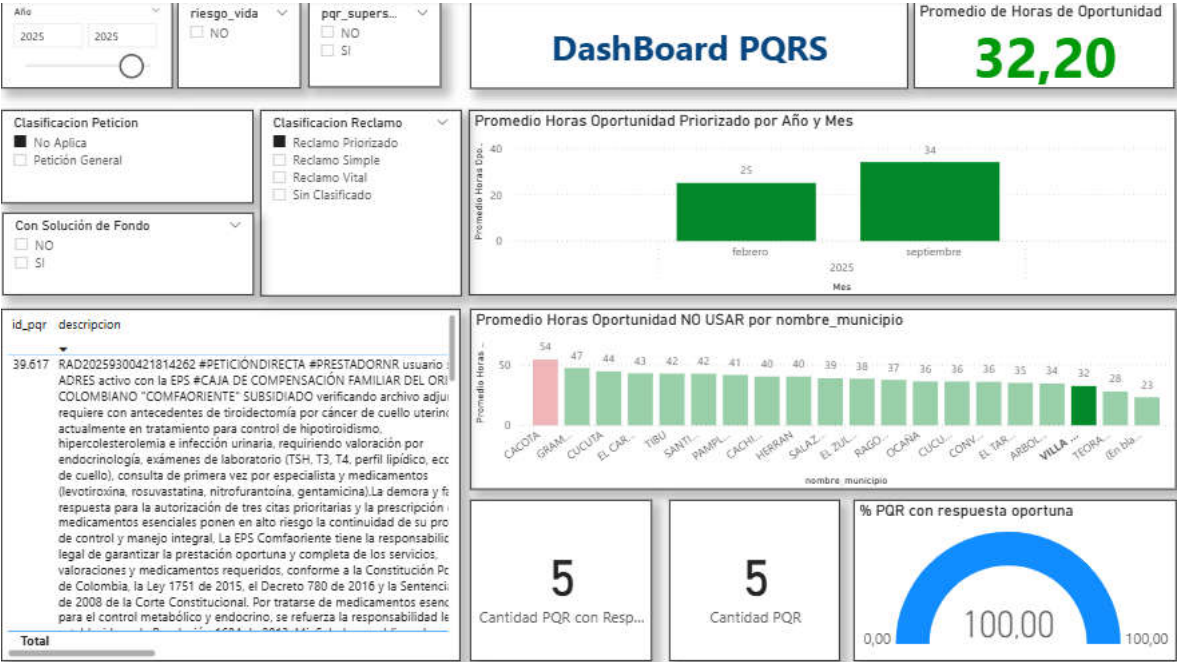
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo priorizado, se dio respuesta al 94,12%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



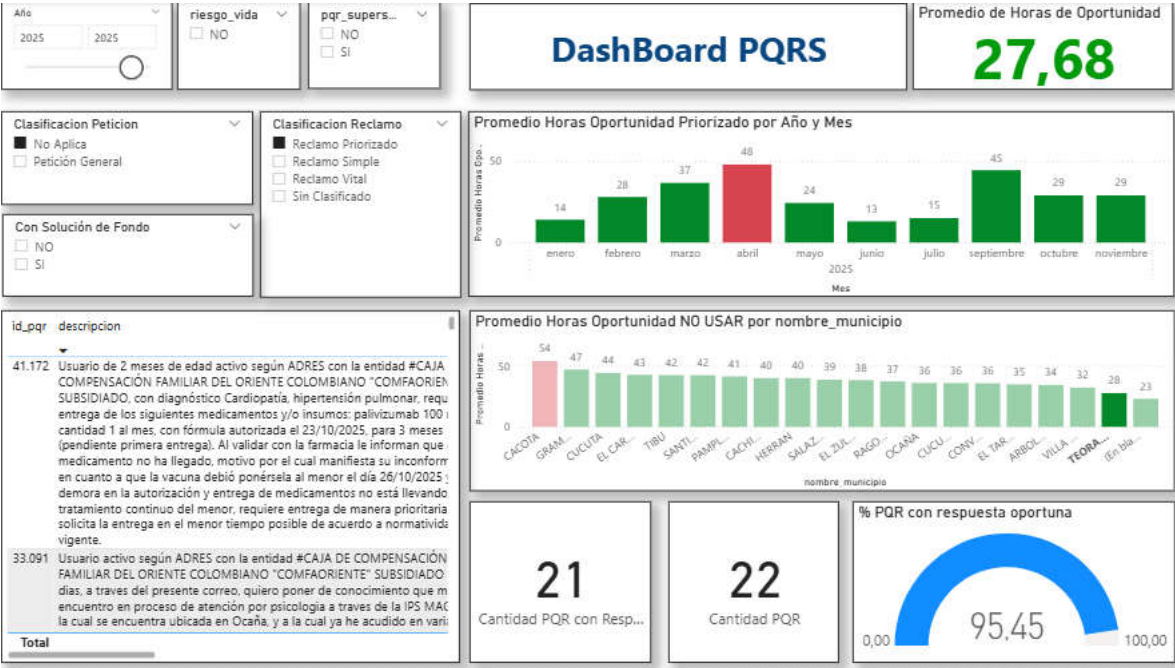
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo prioritizado, se dio respuesta al 100%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



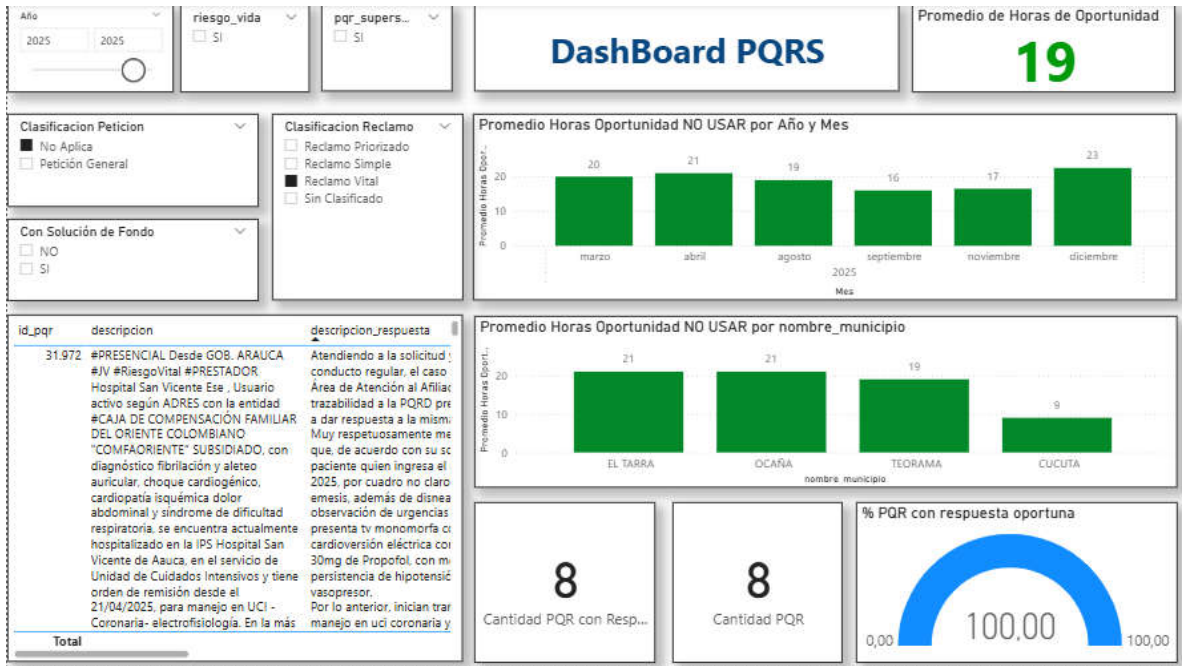
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo priorizado, se dio respuesta al 100%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



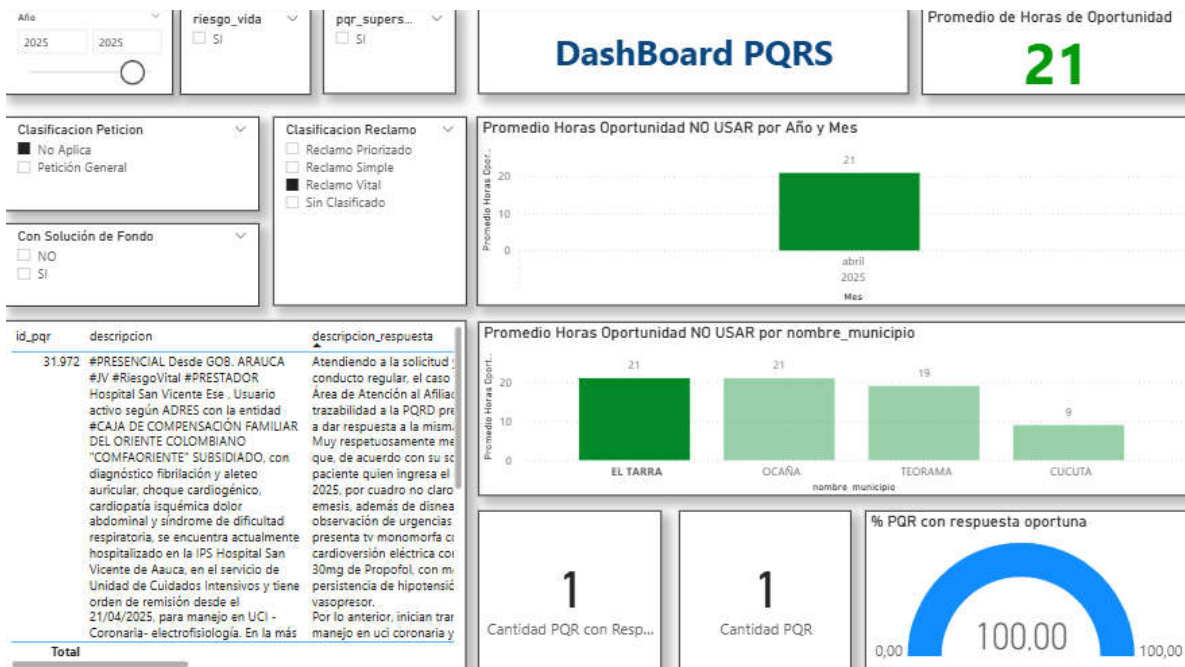
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo priorizado, se dio respuesta al 95,45%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



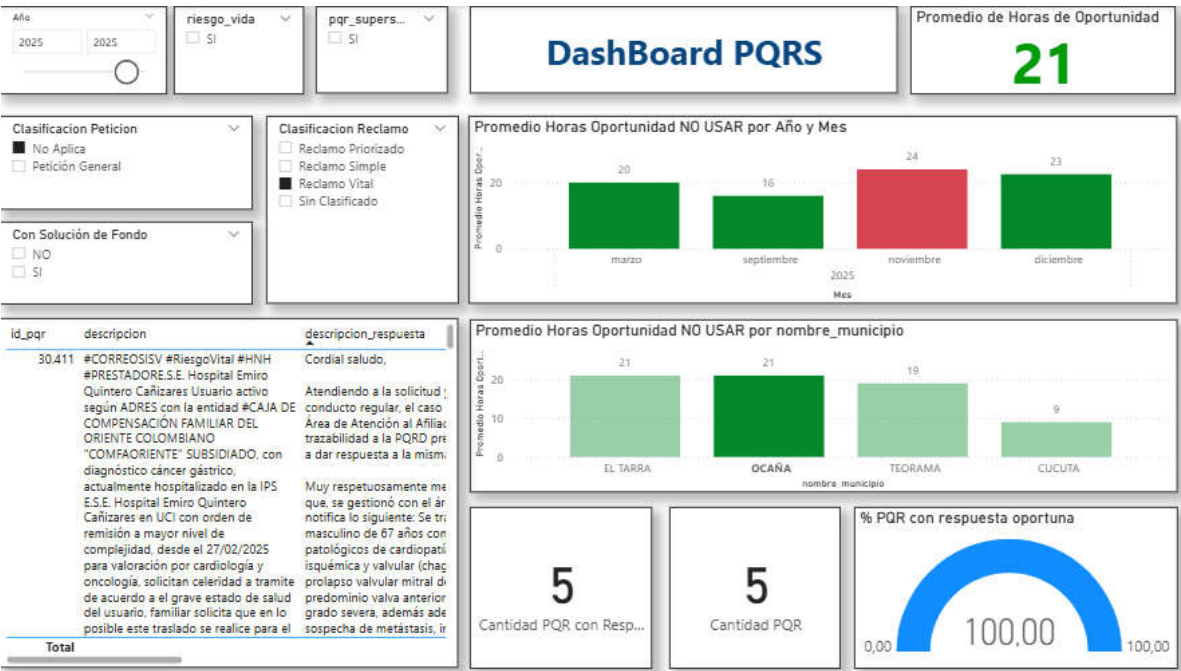
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo vital, se dio respuesta al 100% y correspondió al municipio de El Tarra, Ocaña, Teorama y Cúcuta dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



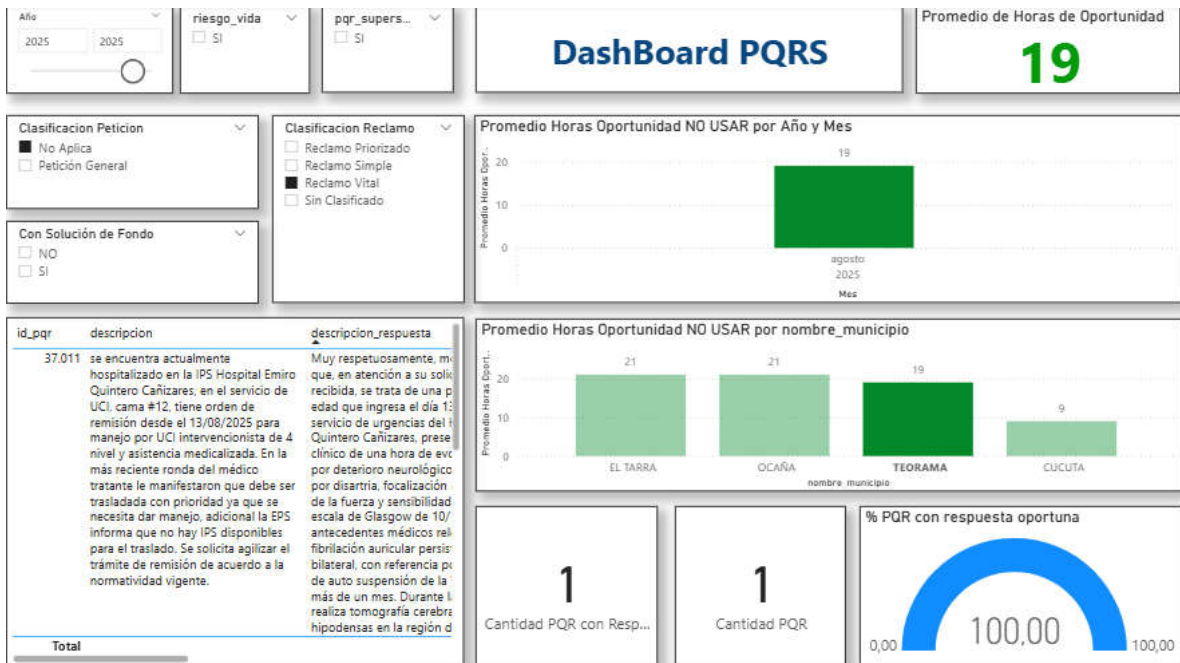
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo vital, se dio respuesta al 100%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



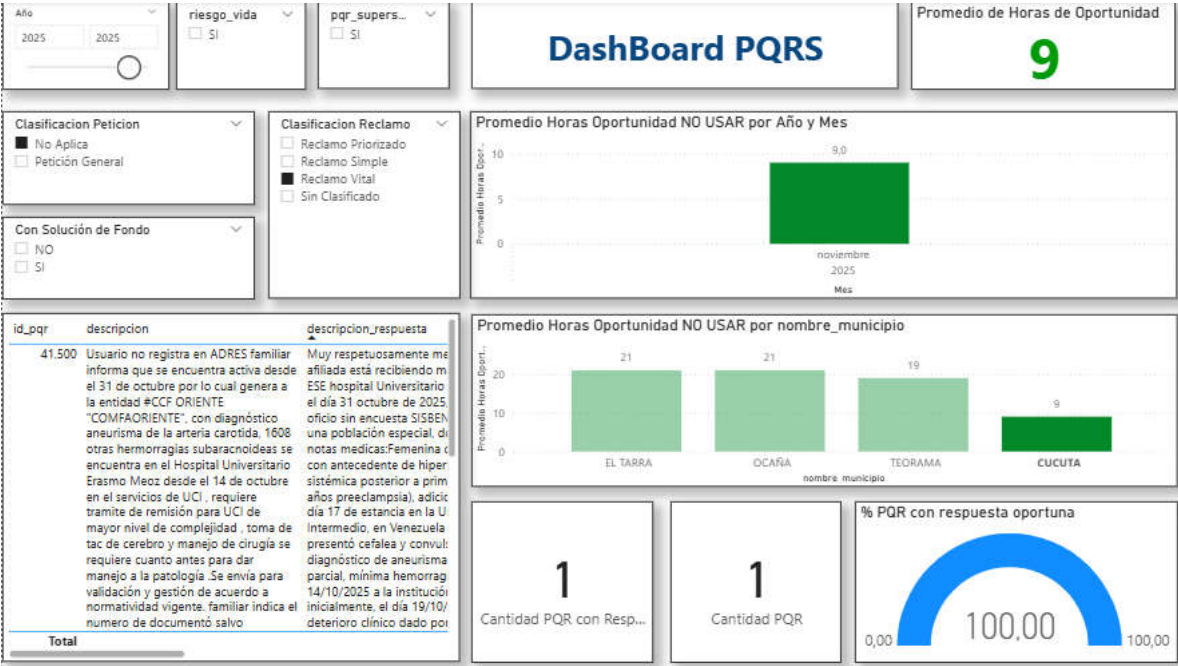
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo vital, se dio respuesta al 100%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



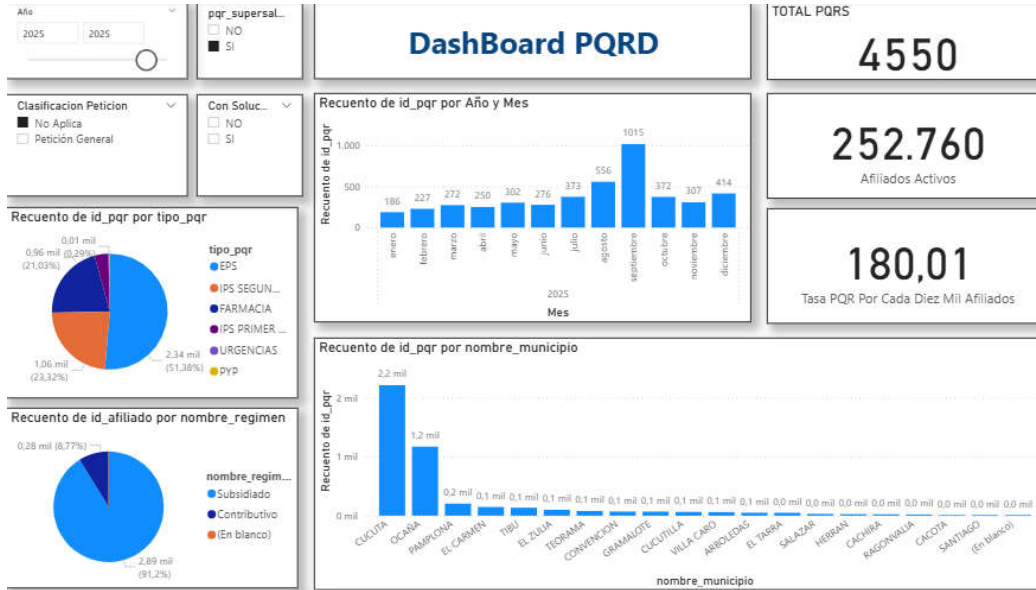
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo vital, se dio respuesta al 100%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



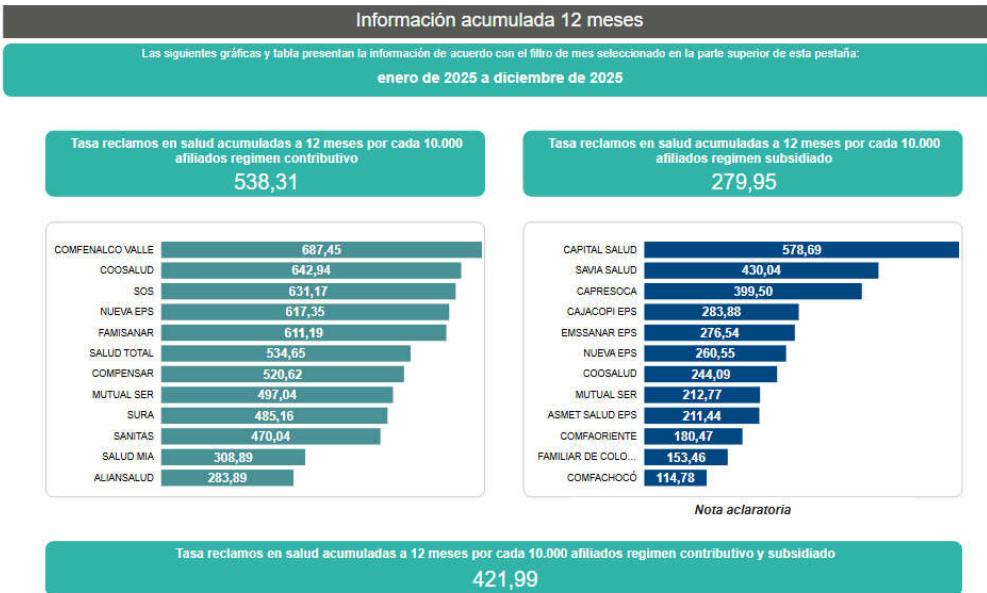
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo vital, se dio respuesta al 100%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

4. Tasa de PQRD por cada 10.000 afiliados



En la gráfica, se aprecia que la tasa de PQRD con base en los casos radicados ante la Superintendencia Nacional de Salud fue de 180,01 afiliados por cada 10.000 afiliados activos.

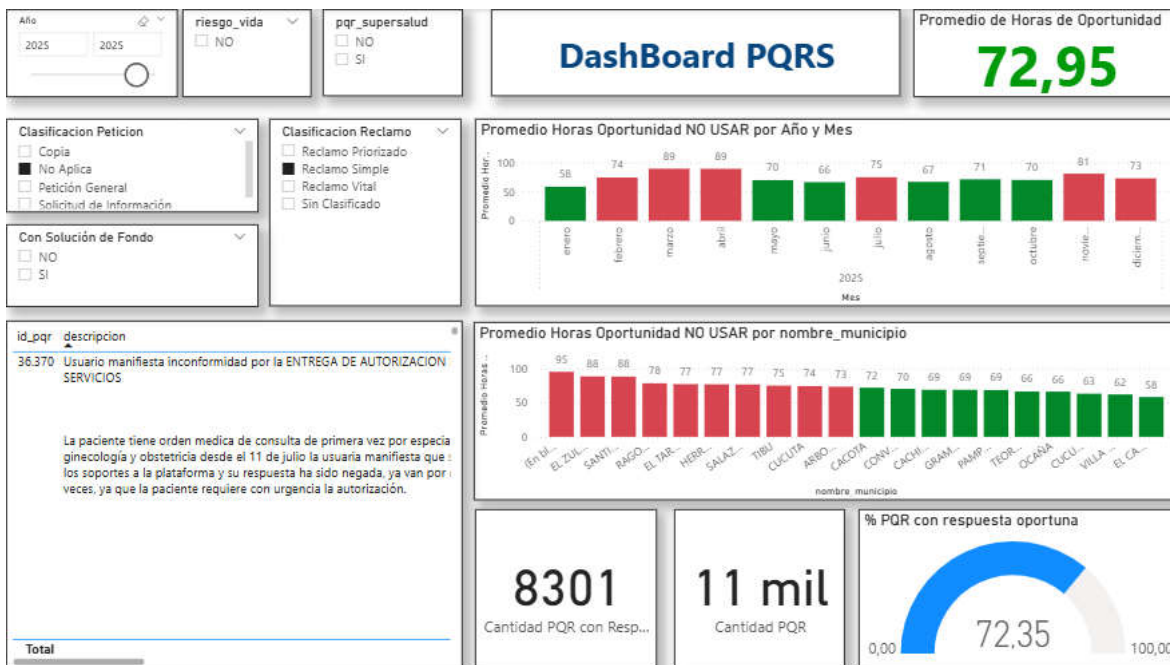
Asimismo, se adjunta el reporte de la Superintendencia Nacional de Salud, donde se evidencia que Comfaoriente EPSS ocupó el puesto 10, apreciándose por debajo de la tasa de PQRD nacional toda vez se evidencia que ComfaOriente EPSS obtuvo una tasa de la vigencia de 2025 de 180,47 por cada 10.000 afiliados activos y a nivel nacional fue de 279,95 por cada 10.000 afiliados activos del régimen subsidiado.



Fuente:
<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrjoiYTMwY2Y4ZjEtnNWlOMC00YjAxLThjOGUtMjdiYWZhZiVlZjgzliwidCI6IjE3YzQwYzUxLWlxZGYtNGUyNS04Y2Q2LTlkMGQyNjc4ODMwMCIslmMiOjR9>

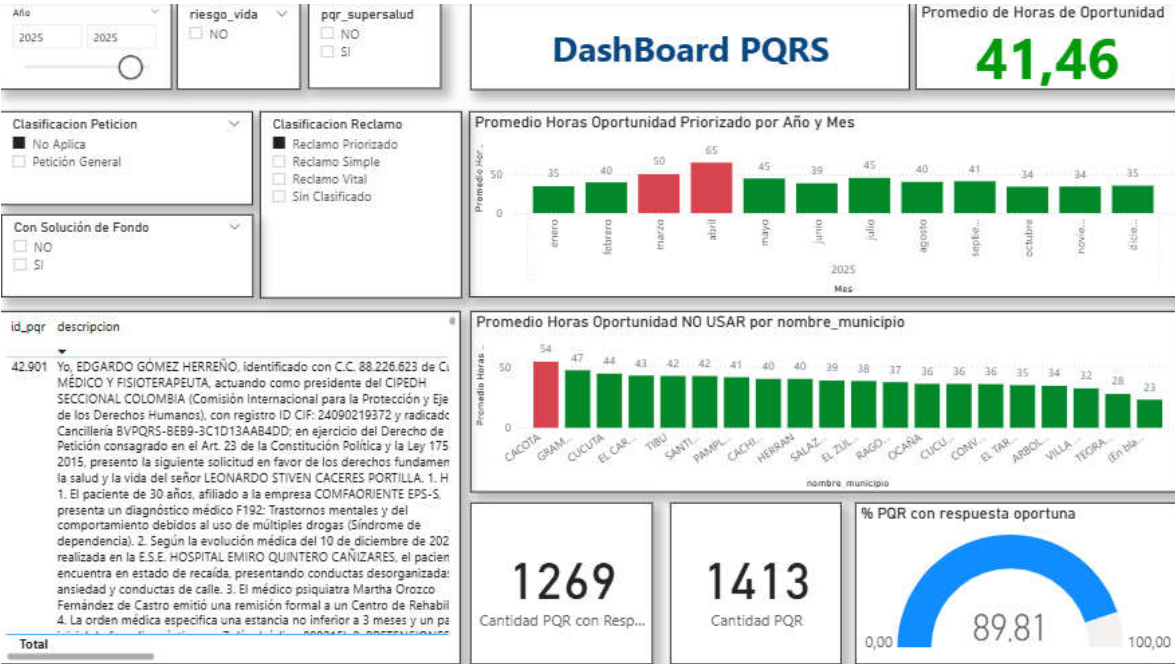
5. Porcentaje de PQRD resueltas oportunamente

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



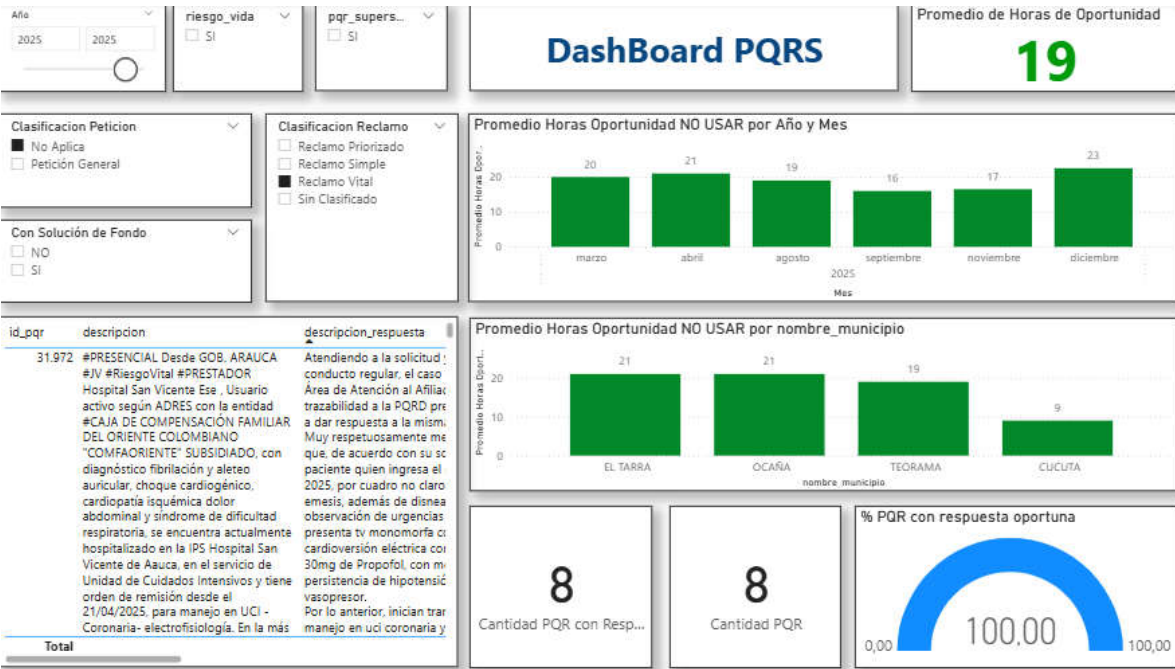
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 72,35%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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 89,81%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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

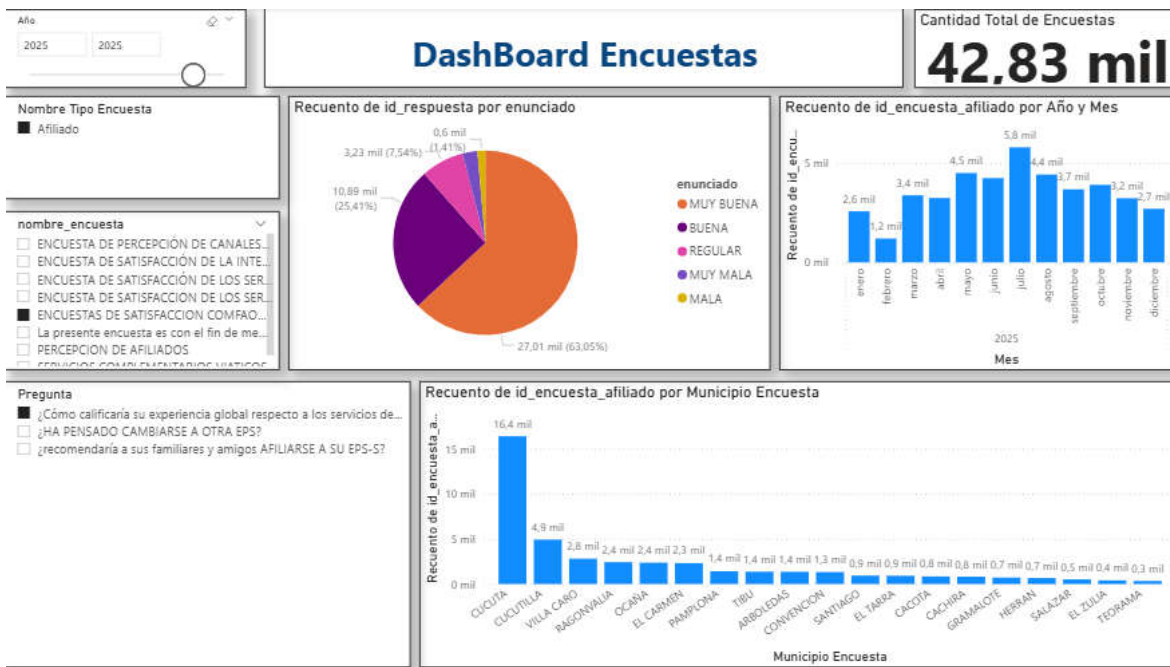


En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo vital, se dio respuesta al 100%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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

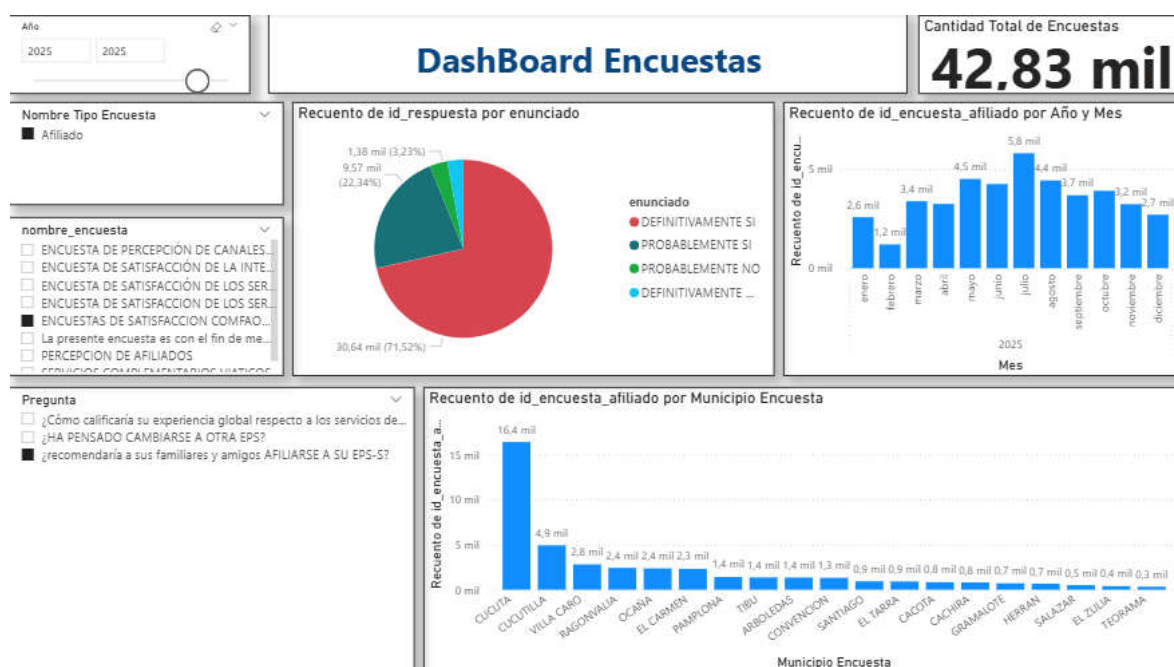
Municipio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
CUCUTA	447	270	1034	961	1689	1846	2930	1894	1580	1629	1217	900	16397
HERRAN	78	47	54	79	72	68	72	35	28	37	32	65	667
TIBU	67	24	188	147	137	124	136	95	117	101	85	144	1365
EL TARRA	124	62	251	186	100	34	32	51	31	16	19	11	917
VILLA CARO	220	223	213	210	241	195	230	351	206	347	201	176	2813
CACHIRA	45	19	65	76	78	59	92	57	10	108	114	89	812
SANTIAGO	53	34	47	58	78	54	136	107	125	125	72	48	937
ARBOLEDAS	196	87	197	212	296	198	75	26	23	27	9	10	1356
TEORAMA	26	4	31	28	33	25	36	24	25	74	16	11	333
SALAZAR	77	11	56	58	112	36	41	27	33	24	22	15	512
OCAÑA	91	24	142	158	170	296	331	304	303	169	191	187	2366
CACOTA	53	12	46	73	72	83	159	92	41	24	103	82	840
RAGONVALIA	163	23	183	139	216	170	229	191	221	307	311	272	2425
GRAMALOTE	57	37	67	82	86	85	114	72	37	35	43	23	738
EL ZULIA	22	3	30	24	31	54	43	47	44	29	22	24	373
EL CARMEN	237	152	207	177	231	170	288	309	199	138	85	128	2321
CONVENCIÓN	156	0	16	70	230	136	214	119	91	95	120	75	1322
PAMPLONA	80	16	81	81	156	166	210	167	134	192	77	52	1412
CUCUTILLA	378	151	467	421	470	442	421	452	427	425	488	383	4925
TOTAL	2570	1199	3375	3240	4498	4241	5789	4420	3675	3902	3227	2695	42831

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



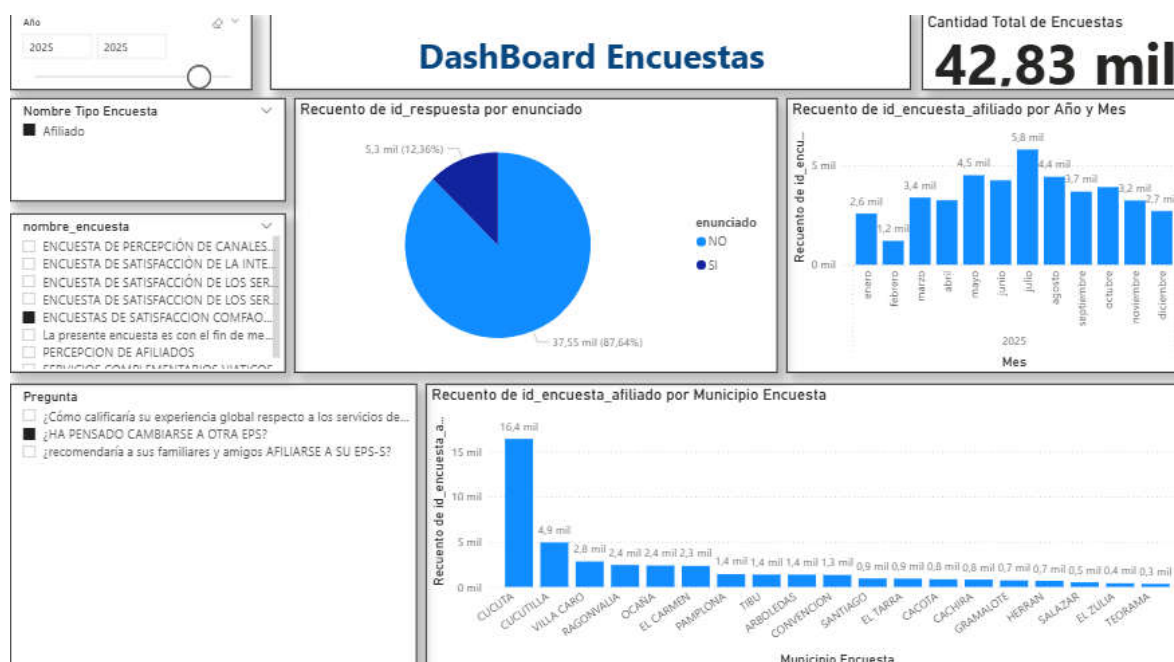
En la presente grafica se aprecia que se aplicaron en total 42,831 encuestas, donde los afiliados consideraron como muy buena un 63,05% y buena un 25,41%, en ese orden de ideas, se obtuvo un 88,46% de satisfacción global de los usuarios.

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



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

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

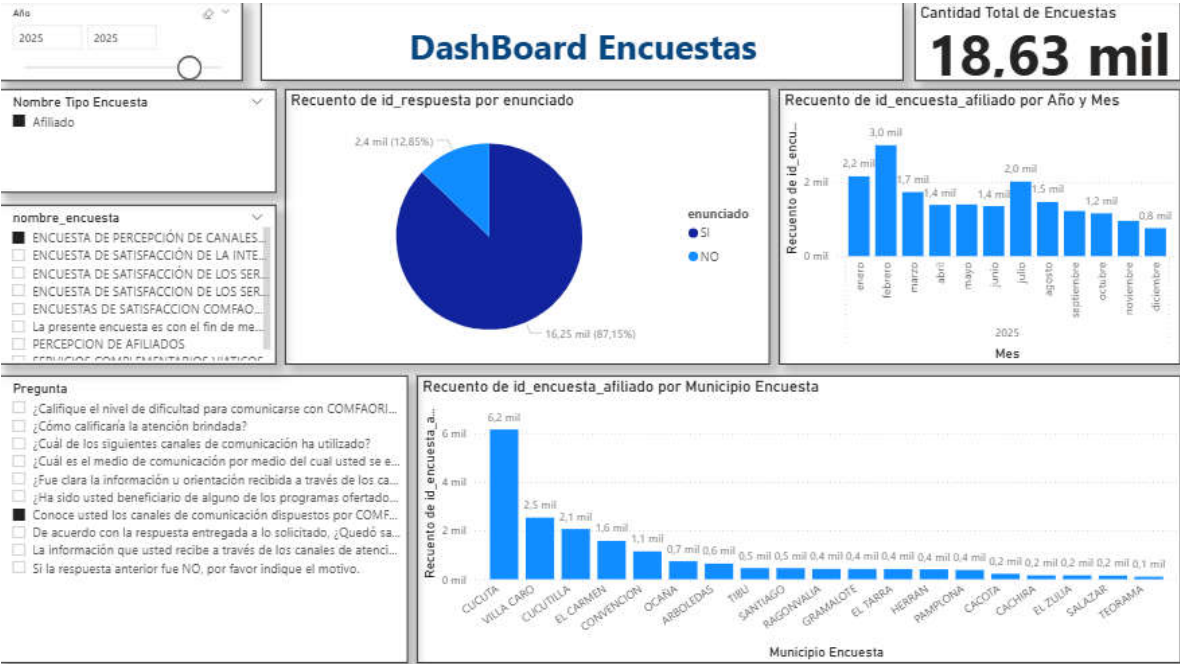


En la presente grafica se aprecia que se aplicaron en total 42831 encuestas, donde los afiliados consideraron en haber pensado en cambiarse a otra EPSS con un 12,36%, resultado muy correlativo con las preguntas anteriores.

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 18.634 encuestas de percepción de los canales de atención, las cuales se detallan por municipio en la siguiente tabla

Municipio	Ener o	Febrer o	Marz o	Abri l	May o	Juni o	Juli o	Agost o	Septiemb r e	Octubre	Noviemb r e	Diciembr e	Total
CUCUTA	351	852	574	434	442	606	918	535	438	454	328	221	6153
HERRAN	55	68	42	52	42	41	40	8	12	15	12	24	411
TIBU	45	75	54	52	37	31	37	19	33	30	21	25	459
EL TARRA	126	218	43	7	1	4	4	6	4	4	2	2	421
VILLA CARO	217	242	196	206	222	136	206	313	176	300	170	148	2532
CACHIRA	37	40	13	2	2	1	1	0	0	43	18	1	158
SANTIAGO	56	72	37	28	22	17	52	41	48	51	24	8	456
ARBOLEDAS	168	249	80	57	53	8	7	3	6	7	3	2	643
TEORAMA	21	22	8	4	6	9	16	5	4	4	4	2	105
SALAZAR	47	28	14	4	6	4	11	10	10	7	6	4	151
OCAÑA	56	77	73	71	45	72	95	74	80	41	33	25	742
CACOTA	24	52	20	33	7	15	34	13	6	2	12	9	227
RAGONVALI A	64	109	62	56	28	17	35	25	12	8	6	4	426
GRAMALOT E	54	90	56	46	38	38	62	16	8	14	9	4	435
EL ZULIA	21	31	14	9	8	16	7	14	11	4	6	6	147
EL CARMEN	169	300	156	75	115	90	182	160	143	61	60	64	1575
CONVENCIO N	151	10	5	66	208	121	188	102	63	64	105	62	1145
PAMPLONA	105	101	32	13	13	26	18	24	25	8	11	7	383
CUCUTILLA	396	370	257	174	106	104	107	100	145	43	124	139	2065
TOTAL	2163	3006	1736	1389	1401	1356	2020	1468	1224	1160	954	757	18634

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 87,15% 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.

Año

2025
2025

DashBoard Encuestas

Cantidad Total de Encuestas

18.63 mil

Nombre Tipo Encuesta

☒ Afiliado

Recuento de id_respuesta por enunciado

Enunciado	Recuento	Porcentaje
SI	17,11 mil	91,76%
NO	1,54 mil	8,24%

Recuento de id_encuesta_afiliado por Año y Mes

Mes	Recuento
enero	2,2 mil
febrero	3,0 mil
marzo	1,7 mil
abril	1,4 mil
mayo	1,4 mil
junio	2,0 mil
julio	1,5 mil
agosto	1,2 mil
septiembre	1,2 mil
octubre	0,8 mil
noviembre	0,8 mil
diciembre	0,8 mil

Pregunta

☐ ¿Califique el nivel de dificultad para comunicarse con COMFAORI...

☐ ¿Cómo calificaría la atención brindada?

☐ ¿Cuál de los siguientes canales de comunicación ha utilizado?

☐ ¿Cuál es el medio de comunicación por medio del cual usted se e...

☐ ¿Fue clara la información u orientación recibida a través de los ca...

☐ ¿Ha sido usted beneficiario de alguno de los programas ofertado...

☐ Conoce usted los canales de comunicación dispuestos por COMF...

☐ De acuerdo con la respuesta entregada a lo solicitado, ¿Quedó sa...

☒ La información que usted recibe a través de los canales de atenci...

☐ Si la respuesta anterior fue NO, por favor indique el motivo.

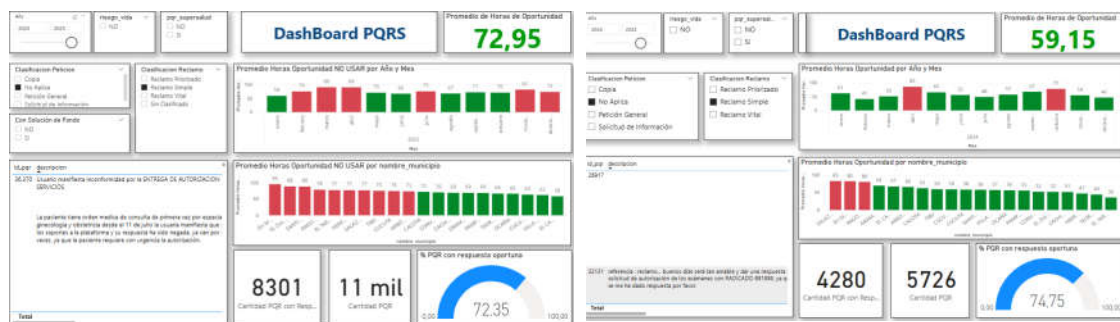
Recuento de id_encuesta_afiliado por Municipio Encuesta

Municipio Encuesta	Recuento
CUICUTA	6,2 mil
VILLA CARO	2,5 mil
CUICUTILLA	2,1 mil
EL CARMEN	1,6 mil
CONVENCION	1,1 mil
OCARÁ	0,7 mil
ARBOLEDAS	0,6 mil
TIBÚ	0,5 mil
SANTIAGO	0,5 mil
RAONOVALLA	0,4 mil
GRAMALOTE	0,4 mil
EL TARRA	0,4 mil
HERRAN	0,4 mil
PAMPONA	0,4 mil
CACOTA	0,2 mil
CACHIRA	0,2 mil
EL ZULIA	0,2 mil
SALAZAR	0,2 mil
TEGRAMA	0,1 mil

Ahora bien, comparando la vigencia 2025 vs vigencia 2024 se aprecia los siguientes resultados

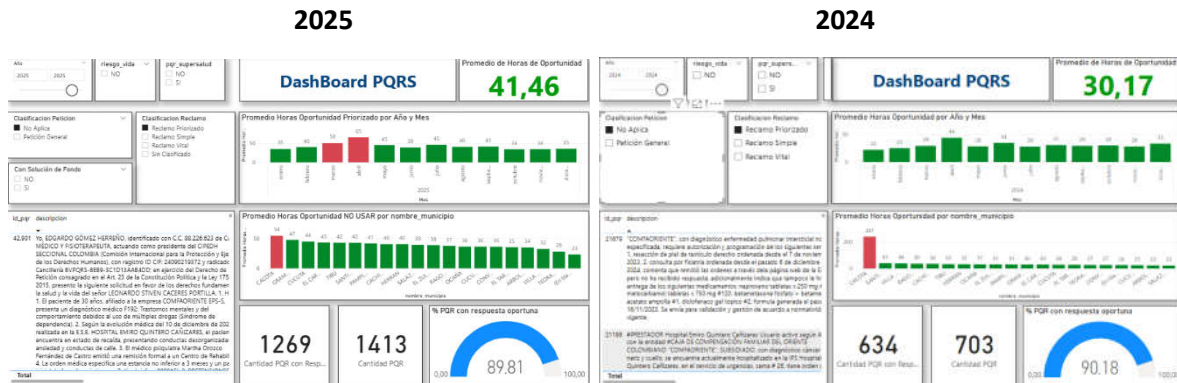
TOTAL DE PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA CLASIFICADA POR MUNICIPIO Y CLASIFICACION DE RECLAMO SIMPLE

2024



En la presente imagen se evidencia que para la vigencia 2025 el tiempo promedio en respuesta de las PQRD clasificadas como reclamo simple fue de 72,95 horas vs para la vigencia 2024 fue de 59,15 horas

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



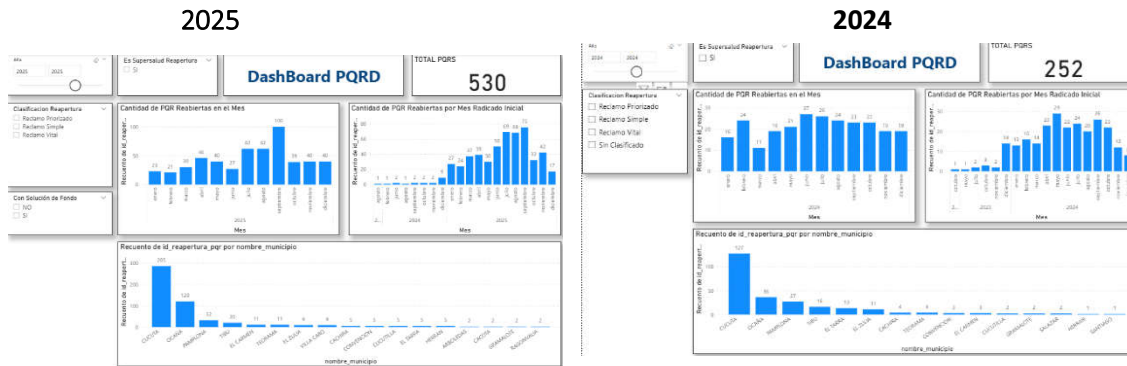
En la presente imagen se evidencia que en la vigencia 2025 el tiempo promedio en respuesta de las PQRD clasificadas como reclamo priorizado fue de 41,46 horas vs para la vigencia 2024 fue de 30,17 0 horas

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



En la presente imagen se evidencia que para la vigencia 2025 el tiempo promedio en respuesta de las PQRD clasificadas como reclamo vital fue de 19 horas vs para la vigencia 2024 fue de 19,80 horas.

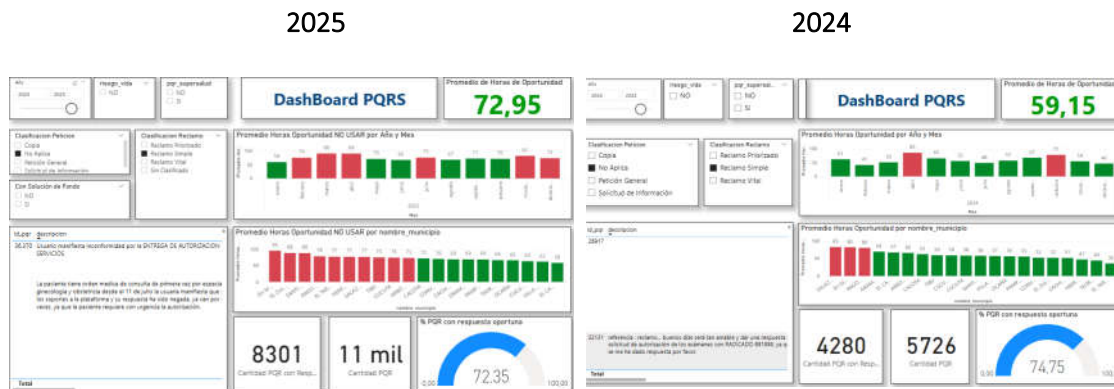
2. Porcentaje de PQRD reabiertas



Con base en la gráfica anterior se evidencia que el total de PQRD reabiertas en la vigencia 2025 ante la Superintendencia Nacional de Salud, fueron 530 representando un 11,64% teniendo en cuenta que el total de PQRD fueron de 4550 comparando con la vigencia 2024 se evidencia que fueron 252 representando un 3,91% teniendo en cuenta que el total de PQRD fueron de 6444; 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

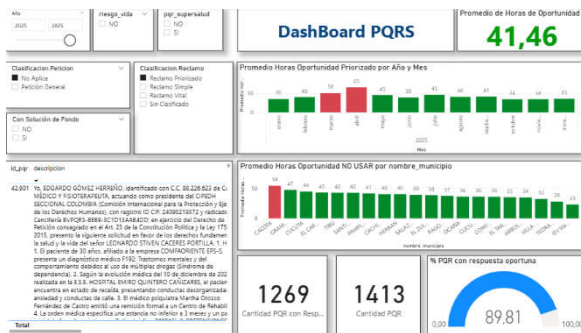
PORCENTAJE DE PQRD RESUELTA POR MUNICIPIO Y CLASIFICACION DE RECLAMO SIMPLE



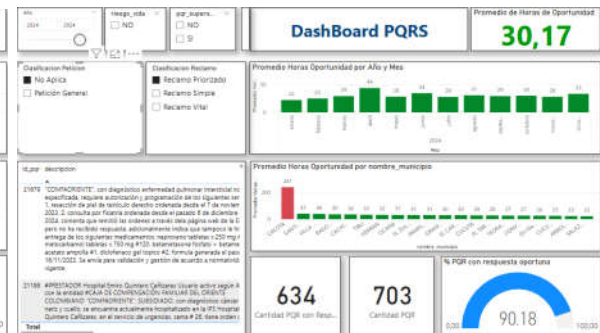
En la presente imagen se reporta el comportamiento con respecto al porcentaje de PQRD resueltas en la vigencia 2025 clasificada como reclamo simple, donde se evidencia un cumplimiento del 72,35% comparando con la vigencia 2024 fue de 74,75%.

PORCENTAJE DE PQRD RESUELTA POR MUNICIPIO Y CLASIFICACION DE RECLAMO PRIORIZADO

2025



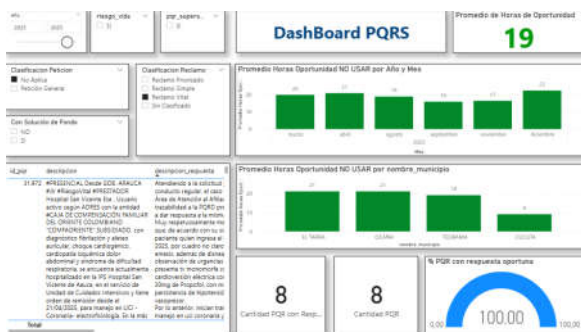
2024



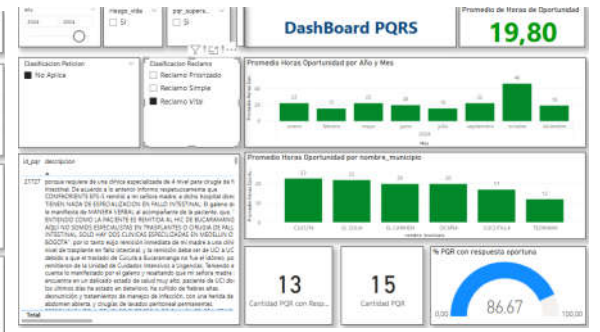
En la presente imagen se reporta el comportamiento con respecto al porcentaje de PQRD resueltas en la vigencia 2025 clasificada como reclamo priorizado, donde se evidencia un cumplimiento del 89,81% comparando con la vigencia 2024 fue de 90,18%.

PORCENTAJE DE PQRD RESUELTA POR MUNICIPIO Y CLASIFICACION DE RECLAMO VITALES

2025

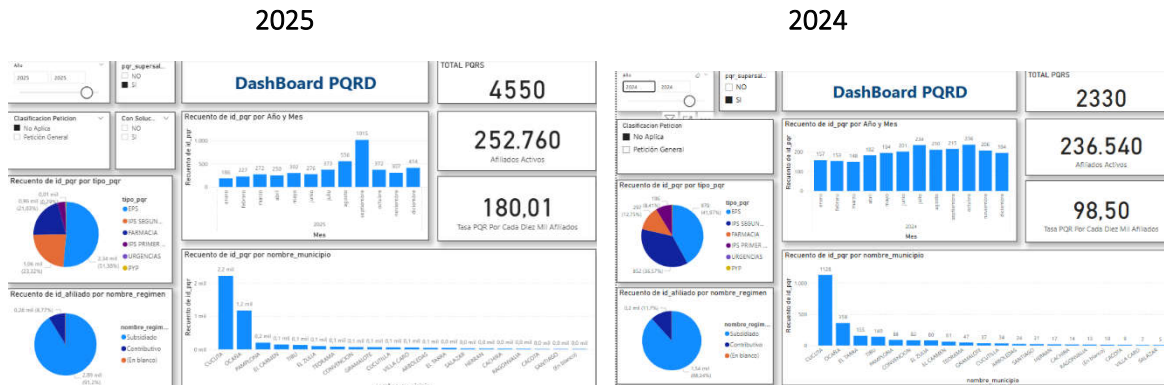


2024



En la presente imagen se reporta el comportamiento con respecto al porcentaje de PQRD resueltas en la vigencia 2025 clasificada como reclamo vitales, donde se evidencia un cumplimiento del 100% comparando con la vigencia 2024 fue de 86,67%.

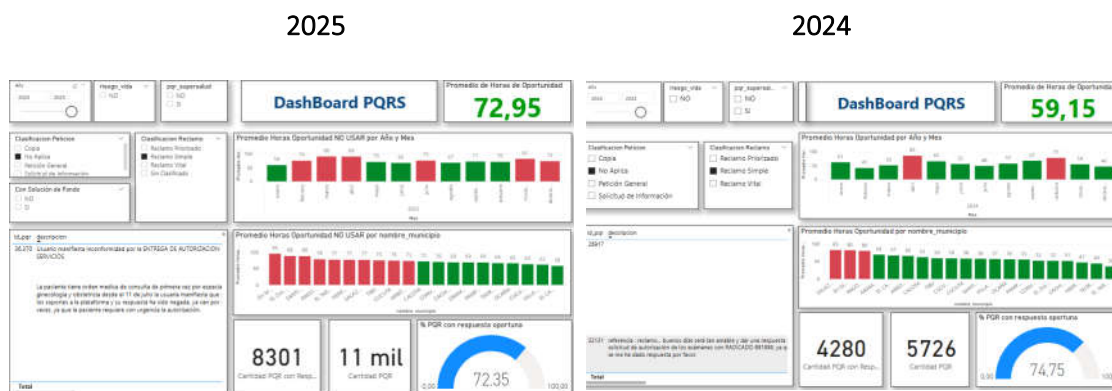
4. Tasa de PQRD por cada 10.000 afiliados



En la gráfica, se aprecia que la tasa de PQRD correspondiente a la vigencia de 2025 fue de 180,01 afiliados por cada 10.000 afiliados activos vs para la vigencia 2024 fue de 98,50 afiliados por cada 10.000 afiliados activos.

5. Porcentaje de PQRD resueltas oportunamente

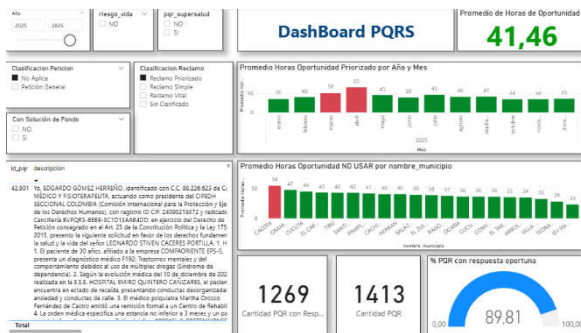
PORCENTAJE DE PQRD RESUELTA POR MUNICIPIO Y CLASIFICACION DE RECLAMO SIMPLE



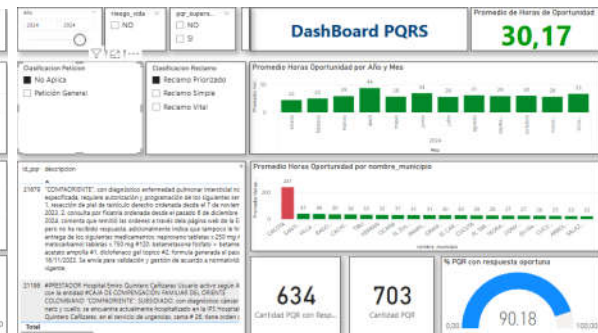
En la presente imagen se reporta el comportamiento con respecto al porcentaje de PQRD resueltas en la vigencia 2025 clasificada como reclamo simple, donde se evidencia un cumplimiento del 72,35% comparando con la vigencia 2024 fue de 74,75%.

PORCENTAJE DE PQRD RESUELTA POR MUNICIPIO Y CLASIFICACION DE RECLAMO PRIORIZADO

2025



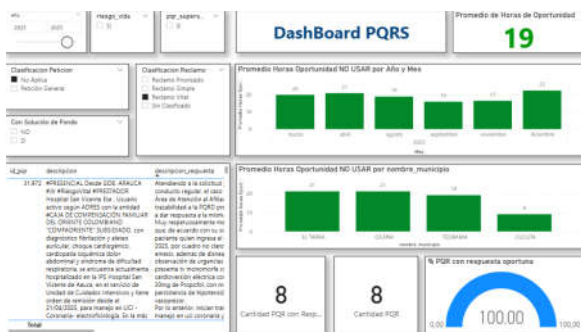
2024



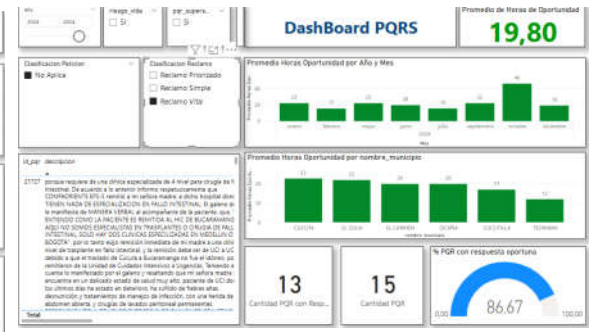
En la presente imagen se reporta el comportamiento con respecto al porcentaje de PQRD resueltas en la vigencia 2025 clasificada como reclamo priorizado, donde se evidencia un cumplimiento del 89,81% comparando con la vigencia 2024 fue de 90,18%.

PORCENTAJE DE PQRD RESUELTA POR MUNICIPIO Y CLASIFICACION DE RECLAMO VITALES

2025



2024



En la presente imagen se reporta el comportamiento con respecto al porcentaje de PQRD resueltas en la vigencia 2025 clasificada como reclamos vitales, donde se evidencia un cumplimiento del 100% comparando con la vigencia 2024 fue de 86,67%.

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



En la presente grafica se aprecia que se aplicaron 42,831 encuestas en la vigencia 2025, donde los afiliados consideraron como muy buena un 63,05% y buena un 25,41%, en ese orden de ideas, se obtuvo un 88,46% de satisfacción global de los usuarios en comparación con de la vigencia 2024 se aprecia que se aplicaron 25,271 encuestas, donde los afiliados consideraron como muy buena un 18,82% y buena un 78,07%, en ese orden de ideas, se logró un 96,89% de satisfacción global de los usuarios.

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



En la presente grafica se aprecia que se aplicaron en total 42831 encuestas en la vigencia 2025, donde los afiliados consideraron definitivamente recomendaría a sus familiares y amigos la EPSS con un 71,52% y como probablemente si con un 22,34%, en ese orden de ideas, se obtuvo un 93,86% en comparación en la vigencia 2024 se aprecia que se aplicaron en total 25,271 encuestas, 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



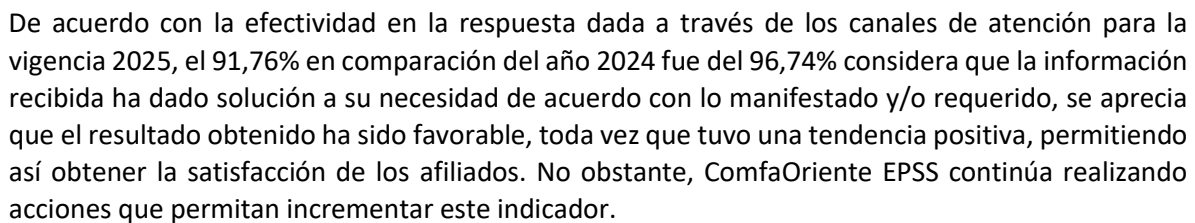
En la presente grafica se aprecia que se aplicaron en total 42831 encuestas en la vigencia 2025, donde los afiliados consideraron en haber pensado en cambiarse a otra EPSS con un 12,36% en comparación con la vigencia 2024 se aprecia que se aplicaron en total 25,271 encuestas, donde los afiliados consideraron en haber pensado en cambiarse a otra EPSS con un 5,69%

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 87,15% 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 2024 se aprecia 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.

2025 2024



Así mismo, es importante resaltar las estrategias implementadas

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.

Tutorial de acceso a ComfaOriente EPS Virtual: https://www.youtube.com/watch?v=Y-hMsCe8reM&list=PLJt7egPpxBylADYNWqS2_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=PLJt7egPpxBylADYNWqS2_jVISdiKdRjlk&index=2

Tutorial de Solicitud de autorizaciones de servicios PBS - Nombre Propio ComfaOriente EPS virtual:
https://www.youtube.com/watch?v=Lhq4tE4FFNw&list=PLJt7egPpxBylADYNWqS2_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

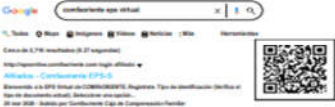
The screenshot displays the ComfaOriente EPS website interface. On the left, a sidebar menu under the heading 'Afiliados' lists various services: 'Solicitud de afiliación', 'Consultar Estado de Afiliación', 'Actualización de datos', 'Solicitud de movilidad', 'Tramitar Otras Solicitudes de Afiliaciones', 'Solicitud de autorizaciones de servicios PBS', 'Solicitud de servicios complementarios NO PBS por TUTELA', and 'Registrar Peticiones y Quejas - PQR'. The main content area is titled 'Solicitud PQR' and features two prominent blue buttons: 'PQR a Nombre Propio' and 'PQR sobre otro afiliado'. Below these buttons, a message states: 'No hay solicitudes realizadas hasta el momento.'

De igual forma, se continúa dando permanente divulgación al 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 publicado en las carteleras informativas de las sedes de COMFARIENTE EPS-S.



¿Cómo solicitar una autorización en línea?

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



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



- Al ingresar verá su página de inicio



- 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

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



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



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



- 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.

- 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".



Usuario: HERNANDO RAMIREZ
 Correo: hramirez@comfaorienteps.com.co
 Antes de empezar a usar nuestros servicios deberá confirmar la activación de su cuenta por medio de este enlace:
[Active su cuenta aquí.](#)

- 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.



- 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 actual.

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 PM.

En las capacitaciones se indica a los afiliados, los soportes requeridos para el proceso de autorización, publicado en las carteleras informativas de las sedes de COMFAORIENTE EPS-S y publicado en la página web de la Corporación.

Anuncio de interés

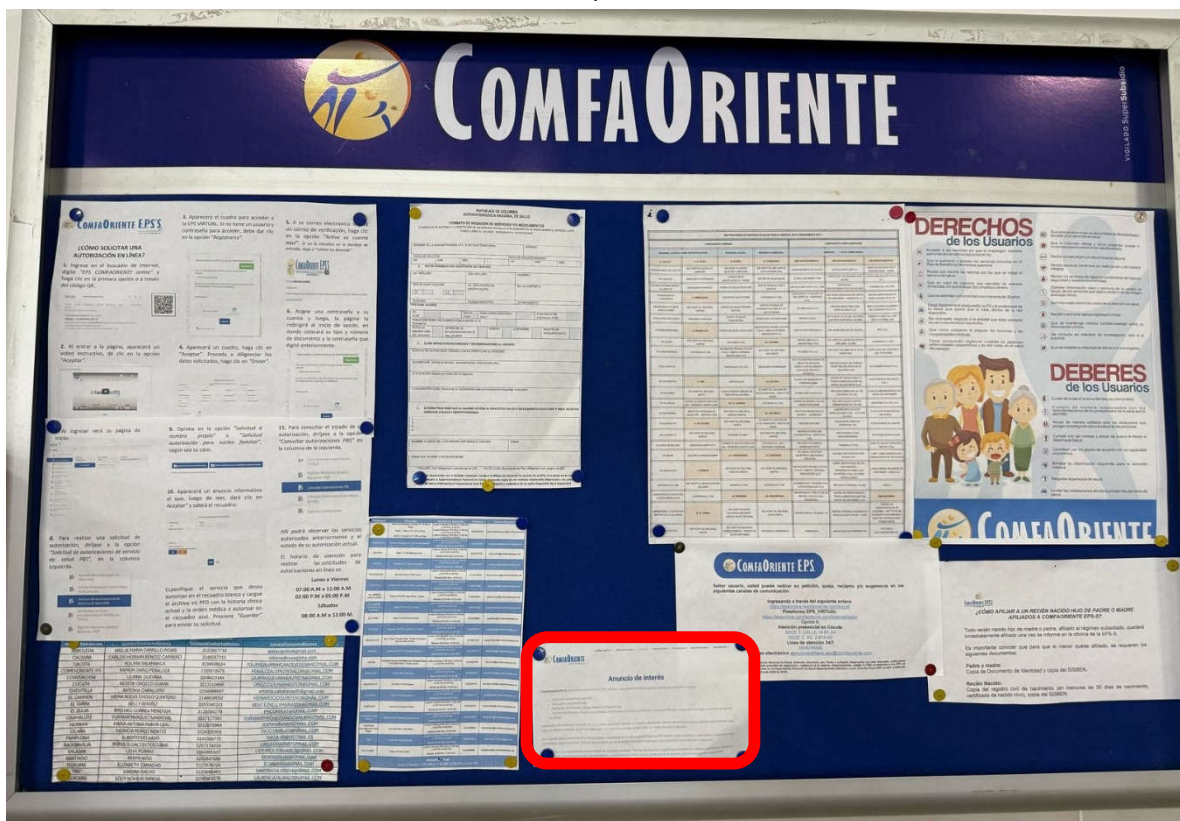
ComfaOrente EPS-S pone a disposición el servicio EPS VIRTUAL, una plataforma tecnológica para atender los siguientes procesos:

- 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, haciendo [click aquí](#), 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.

Haciendo [click aquí](#) las empresas podrán realizar los siguientes procesos: Trámites de afiliación y registro para empleadores: Afiliación de empresa, vinculación de trabajadores, actualización de datos de empleadores, solicitud de paz y salvo, solicitud de devolución de aportes y solicitud de pago de incapacidades.



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 COMFAORIENTE 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



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, PQR).

TABLA. OFICINAS EN NORTE DE SANTANDER.

MUNICIPIO	DIRECCION	TELÉFONO
CÚCUTA	AVENIDA 2 # 13-55 BARRIO LA PLAYA	3508296590
(Sede Administrativa)		
CÚCUTA		
(Sedes 1 y 2)	AVENIDA 2 # 15-69 BARRIO LA PLAYA	
ARBOLEDAS	CARRERA 0 AVENIDA 4 No 1-56 BARRIO LA PRESENTACIÓN.	3124879593
CÁCHIRA	CALLE 7 No 6-09 BARRIO BUENOS AIRES	3232235740
CÁCOTA	CARRERA 3 No 4-155 BARRIO LA ESPERANZA	3124879381
CONVENCIÓN	CALLE 6 KDX H7 -26 BARRIO SUCRE	3124879648
CUCUTILLA	CARRERA 3 No 2-10 Local BARRIO CENTRO	3124879599
EL CARMEN	CARRERA 3 No 8-38 CALLE BOLIVAR CENTRO	3124879224
EL CARMEN (Corregimiento Guamalito)	CALLE 6 N°4-15 BARRIO SECTOR NORTE	3124349389

EL TARRA	CALLE 15 No 7-33 BARRIO PUEBLO NUEVO	3124879666
EL ZULIA	AVENIDA 1 CALLE 7 LOCAL 2 y 3 BARRIO EL CENTRO	3124359419
GRAMALOTE	MANZANA 4 CASA 7 BARRIO SANTA ROSA	3124879182
HERRÁN	CARRERA 5 # 6 - 48 BARRIO PERPETUO SOCORRO	3124879377
OCAÑA	CALLE 7 No 29-240 AVENIDA FRANCISCO FERNÁNDEZ DE CONTRERAS	3124563190
PAMPLONA	CARRERA 8 No 6-08 BARRIO URSUA	3124359546
RAGONVALIA	AVENIDAD 3 # 6-23 BARRIO CENTRO	3232235741
SALAZAR	CALLE 4 # 5-35 BARRIO CHAPINERO	3102056177
SANTIAGO	CARRERA 4 No 3-44 BARRIO CENTRO	3232235744
TEORAMA (Casco urbano)	KDX F4230 BARRIO TEORAMA	3124879652

TEORAMA (Corregimiento San Pablo)	CARRERA 21 # 0-07 BARRIO EL CENTRO	3124356995
TIBÚ	CALLE 8 # 5-33 BARRIO EL CARMEN	3208585908
VILLA CARO	CALLE 4 No 6- 69 BARRIO CENTRO	3124879998

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