

**INFORME GESTIÓN – ATENCION AL AFILIADO PQRD
(PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS)
I TRIMESTRE 2026**

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@comfaorientecom
		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@comfaorientecom
	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@comfaorientecom
	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@comfaorientecom
	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@comfaorientecom
	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@comfaorientecom
	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@comfaorientecom
	EL CARMEN (Corregimiento Guamalito)	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@comfaorientecom
	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@comfaorientecom
	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@comfaorientecom
	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@comfaorientecom
	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@comfaorientecom
	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@comfaorientecom
	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@comfaorientecom
	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@comfaorientecom
	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@comfaorientecom
	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@comfaorientecom
	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@comfaorientecom
	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@comfaorientecom
	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@comfaorientecom
	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@comfaorientecom
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				

Comfaorientec 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	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

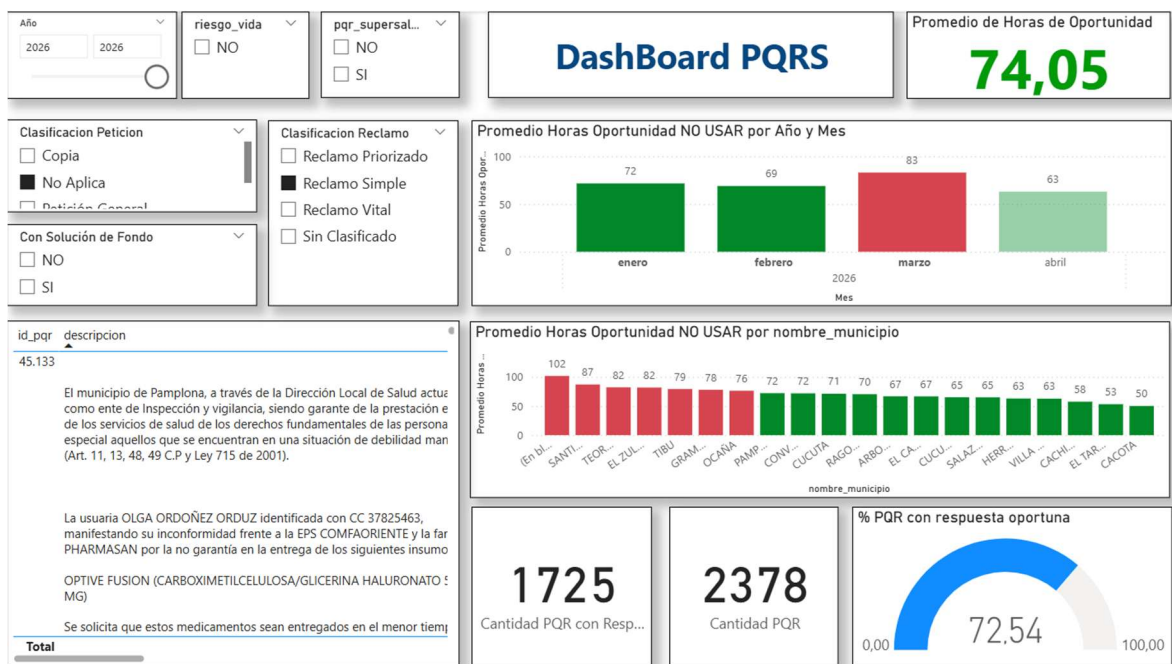
Con base en lo anterior, se presenta el comportamiento de los indicadores correspondiente al I Trimestre de 2026.

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

A continuación, se presenta el reporte del I trimestre de 2026, de acuerdo con lo establecido en la Circular Externa 202315100000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud, donde modifiqué la clasificación y tiempos de respuesta de las PQRD, así:

Reclamo simple: 72 horas
Reclamo priorizado: 48 horas
Reclamo vital: 24 horas

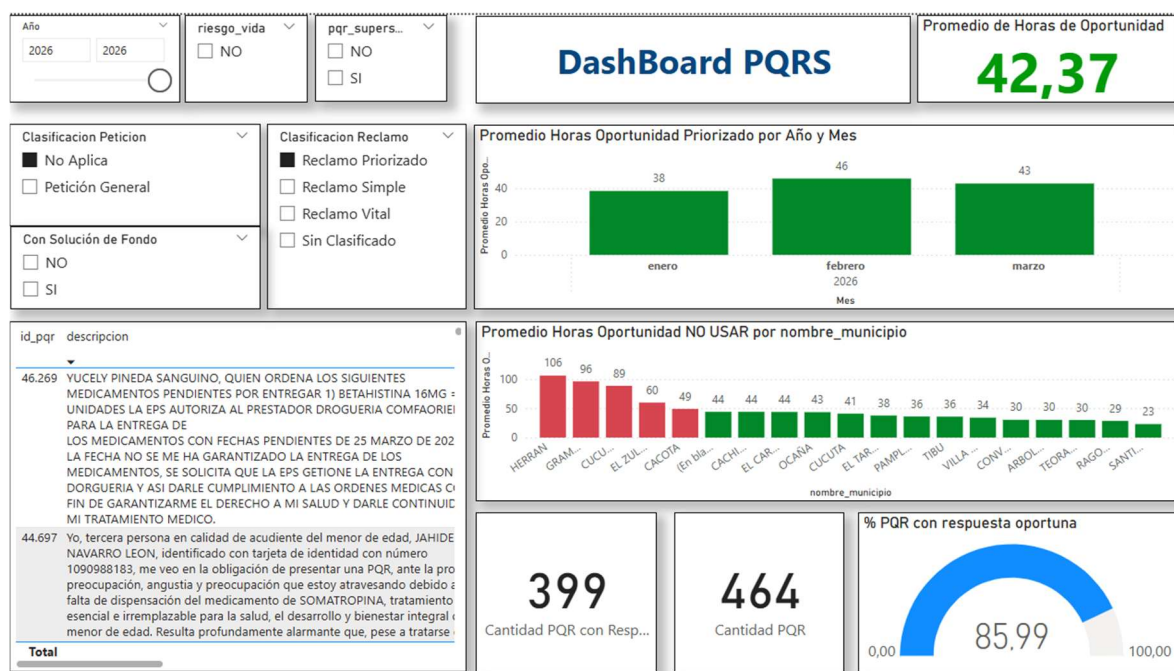
TOTAL DE PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA CLASIFICADA - RECLAMO SIMPLE I TRIMESTRE 2026



En la presente imagen se reporta el comportamiento del tiempo promedio de respuesta de las PQRD clasificadas como reclamo simple, el cual fue de 74,05 horas. No obstante, este resultado supera el tiempo de respuesta oportuna establecido para los reclamos de riesgo simple (72 horas), de acuerdo con lo dispuesto en la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de Salud. Al analizar las PQRD, se identificaron demoras en las respuestas debido a la falta de oportunidad en la dispensación de medicamentos, la asignación de citas con especialistas y la programación de procedimientos diagnósticos y/o quirúrgicos.

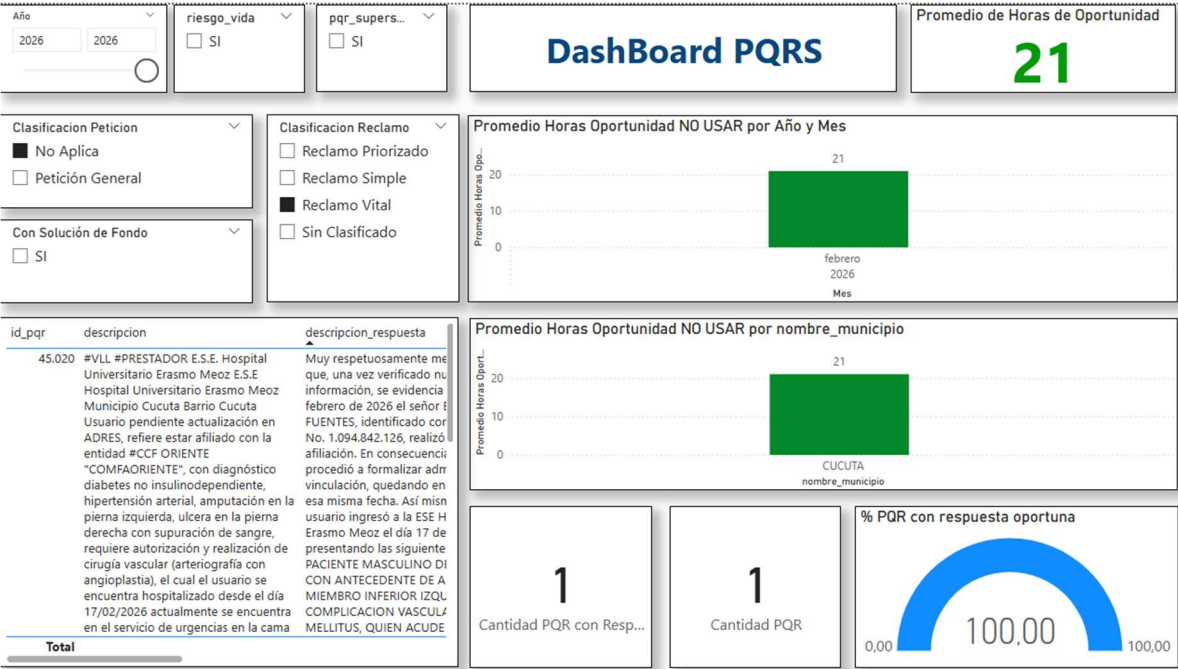
TOTAL DE PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA CLASIFICADA - RECLAMO PRIORIZADO

I TRIMESTRE 2026



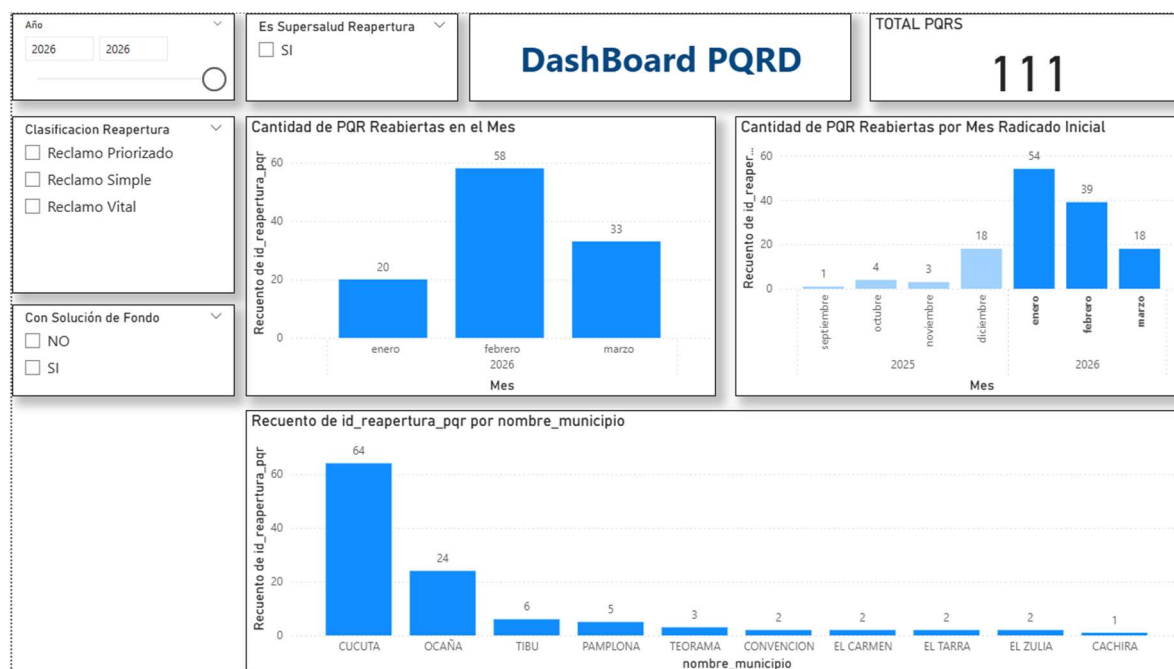
En la presente imagen se reporta el comportamiento con respecto el promedio del tiempo de respuesta de las PQRD clasificadas como reclamo priorizado fue de 42,37 horas; dando cumplimiento a los tiempos respuesta oportuna a los reclamos de riesgo priorizado (48 horas), de acuerdo con lo establecido en la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de Salud

TOTAL DE PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA CLASIFICADA - RECLAMO VITAL
I TRIMESTRE 2026



En la presente imagen se reporta el comportamiento con respecto al promedio del tiempo de respuesta de las PQRS clasificadas como reclamo vital fue de 21 horas; dando cumplimiento a los tiempos de 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 el total de PQRD reabiertas en el primer trimestre ante la Superintendencia Nacional de Salud fue de 111 casos, lo que representa el 9,89% del total de 1.122 PQRD registradas en la plataforma SuperArgo. En consecuencia, este resultado supera la meta definida del 5%. A continuación, se presenta la distribución por meses:

Enero de 2026 fueron 54 PQRD reabiertos
 Febrero de 2026 fueron 39 PQRD reabiertos
 Marzo de 2026 fueron 18 PQRD reabiertos

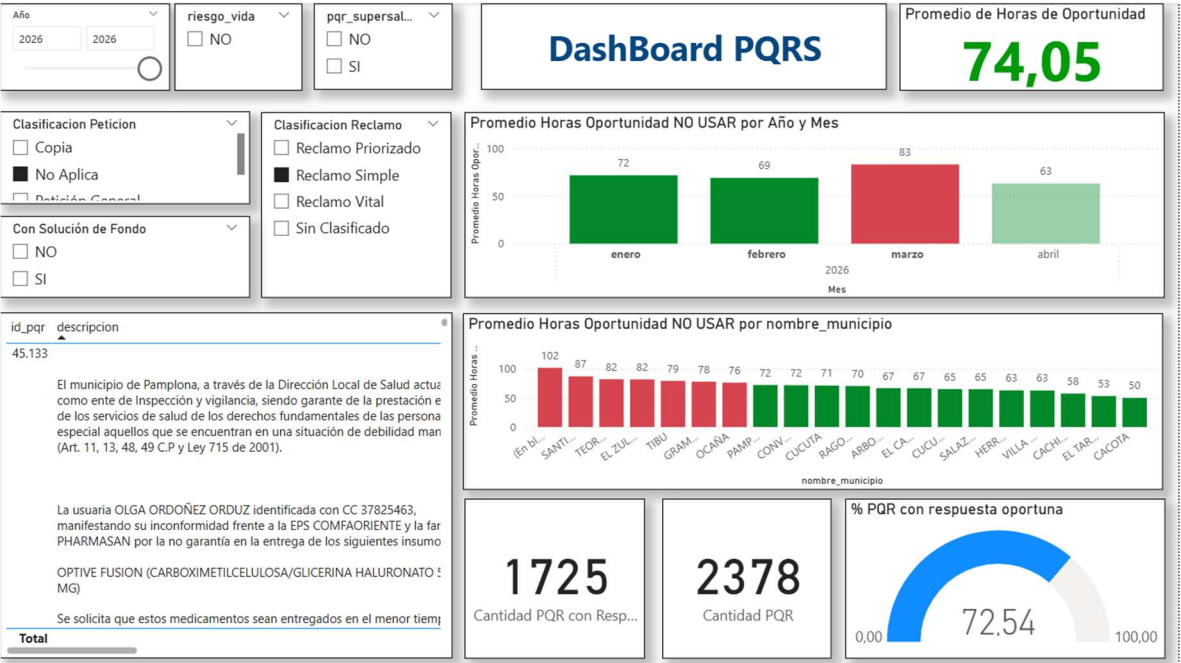
Ahora bien, con respecto a los municipios se evidencia que:

- Cúcuta fueron 64 PQRD reabiertas
- Ocaña fueron 24 PQRD reabiertas
- Tibú fueron 6 PQRD reabiertas
- Pamplona fueron 5 PQRD reabiertas
- Teorama fueron 3 PQRD reabiertas
- Convención fueron 2 PQRD reabiertas
- El Carmen fueron 2 PQRD reabiertas
- El Tarra fueron 2 PQRD reabiertas
- El Zulia fueron 2 PQRD reabiertas
- Cachira fue 1 PQRD reabierto

3. Porcentaje de PQRD resueltas por municipio

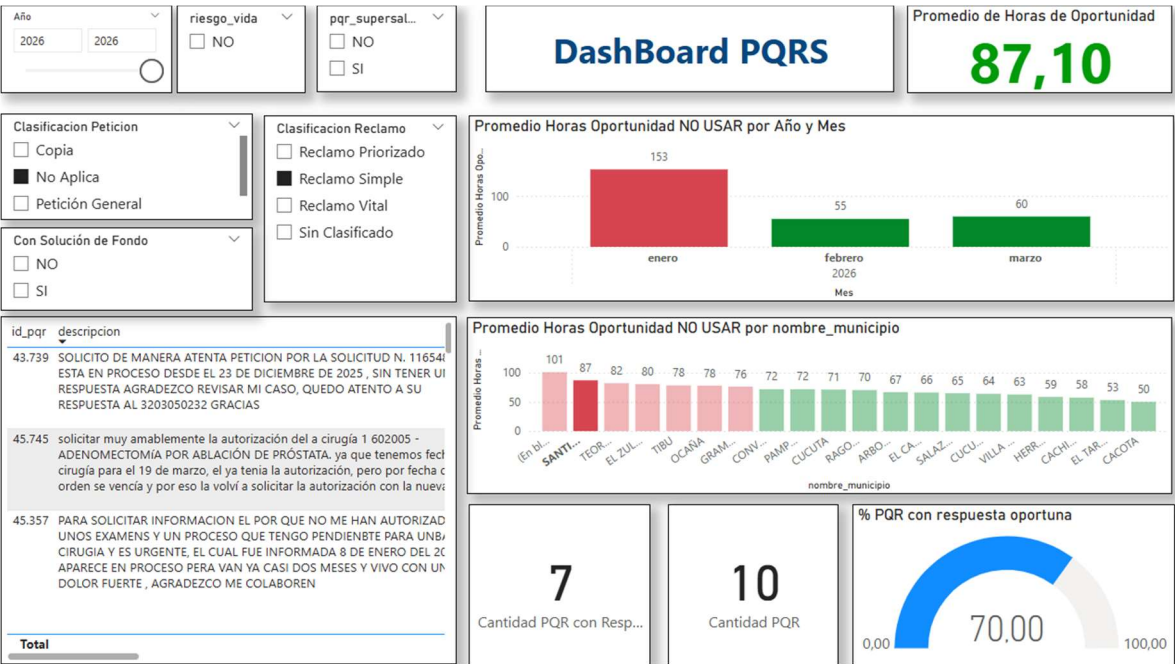
A continuación, se refleja el comportamiento del total de PQRD resultas por municipios durante el I Trimestre de 2026, según su clasificación.

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



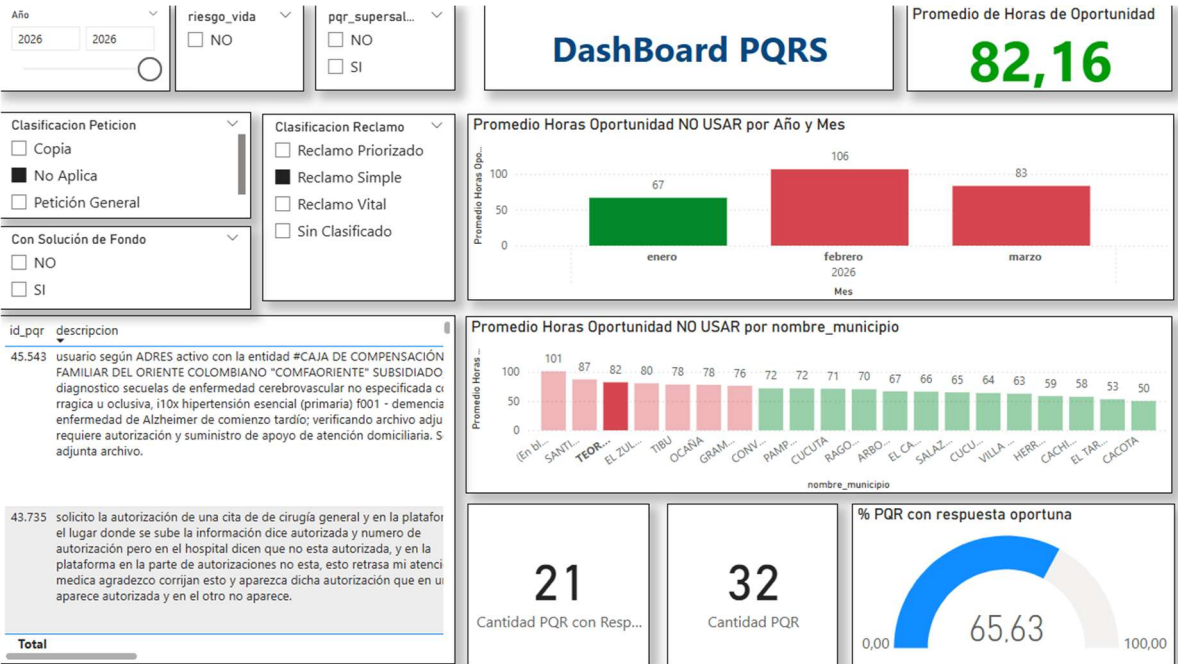
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 72,54%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



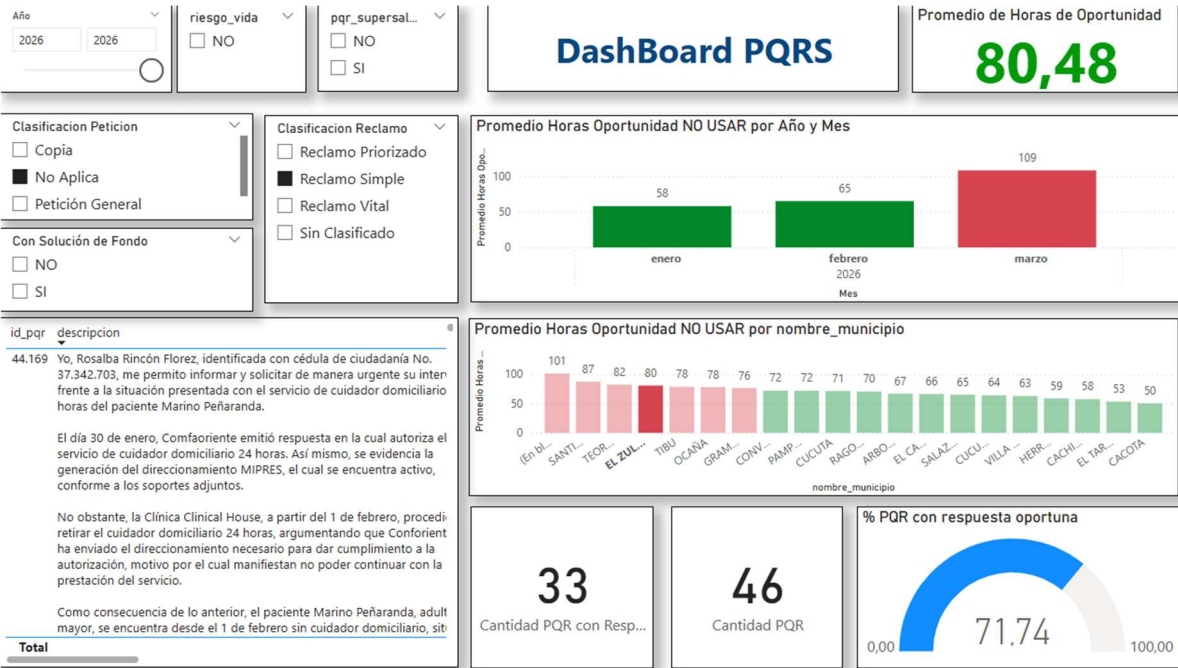
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 70%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



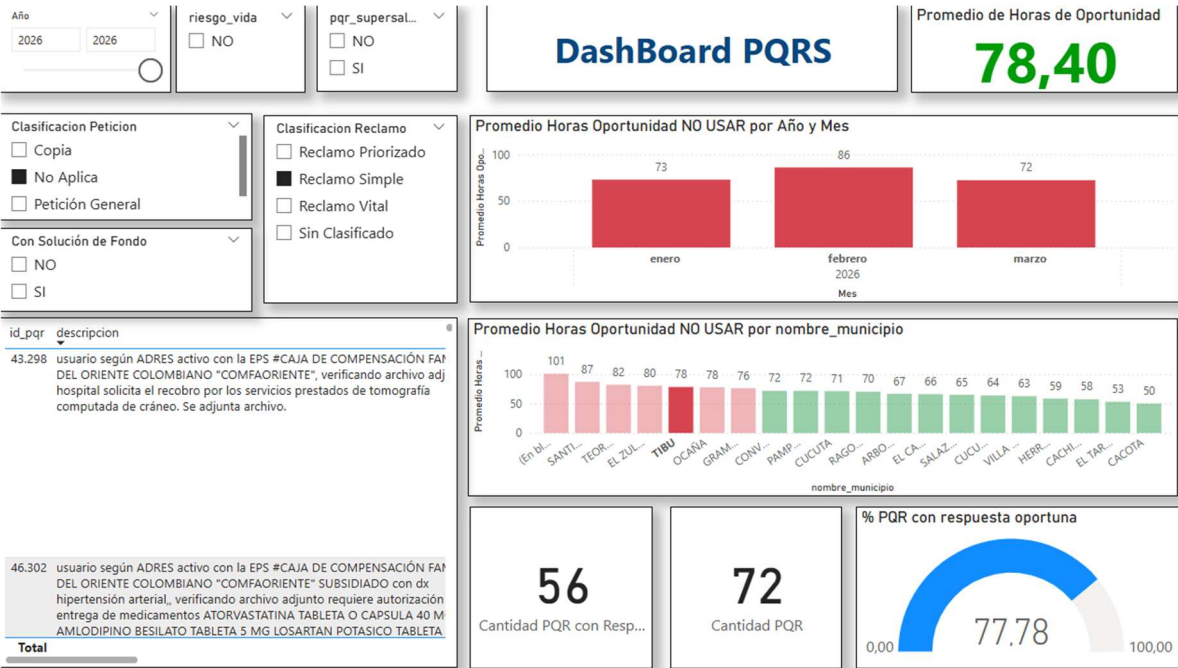
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 65,63%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



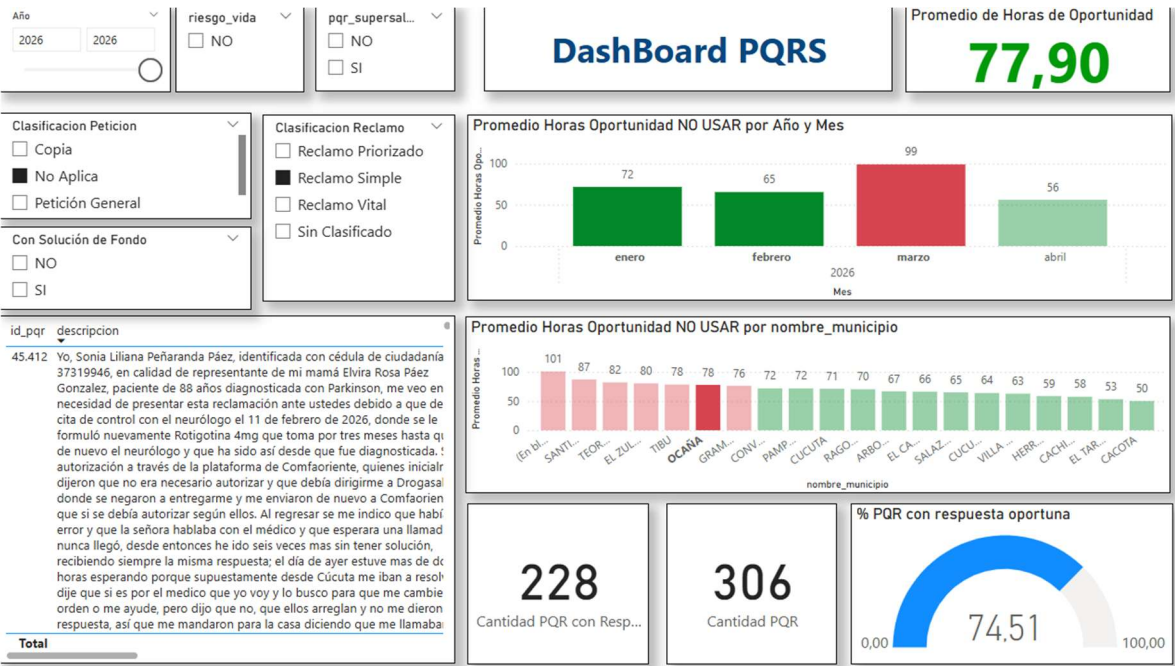
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 71,74%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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 77,78 %, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

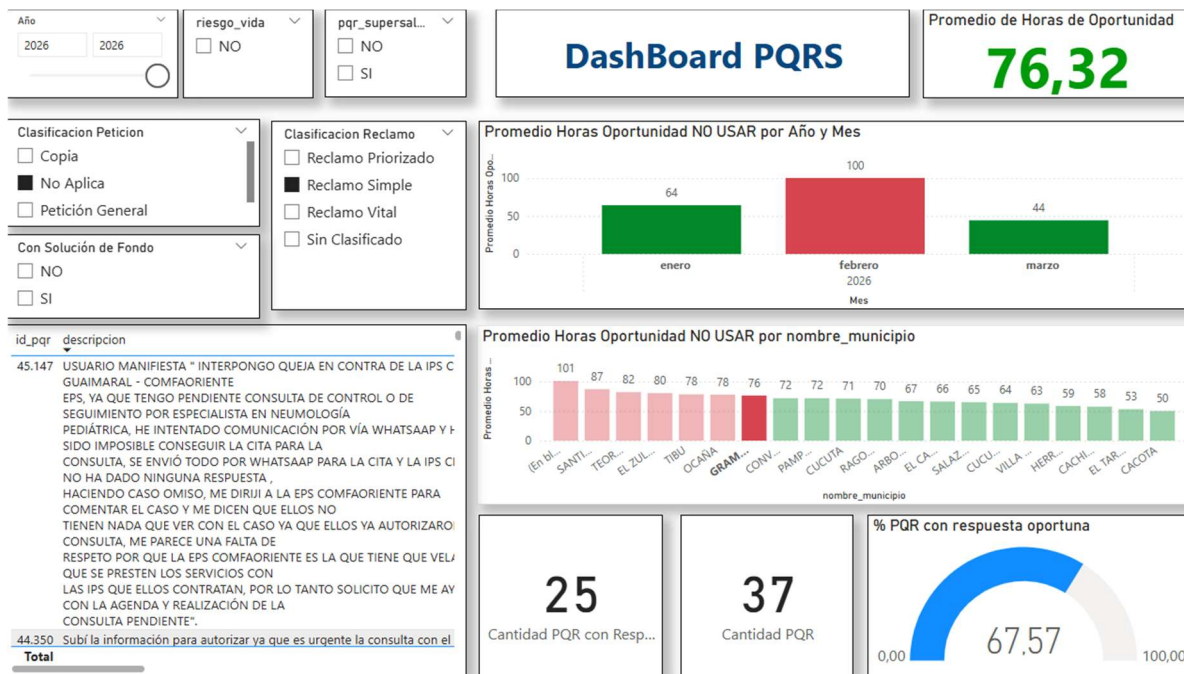
Grafica. Total PQRD radicadas y resueltas por municipios clasificada como reclamo simple
Municipio de Ocaña



En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 74,51%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

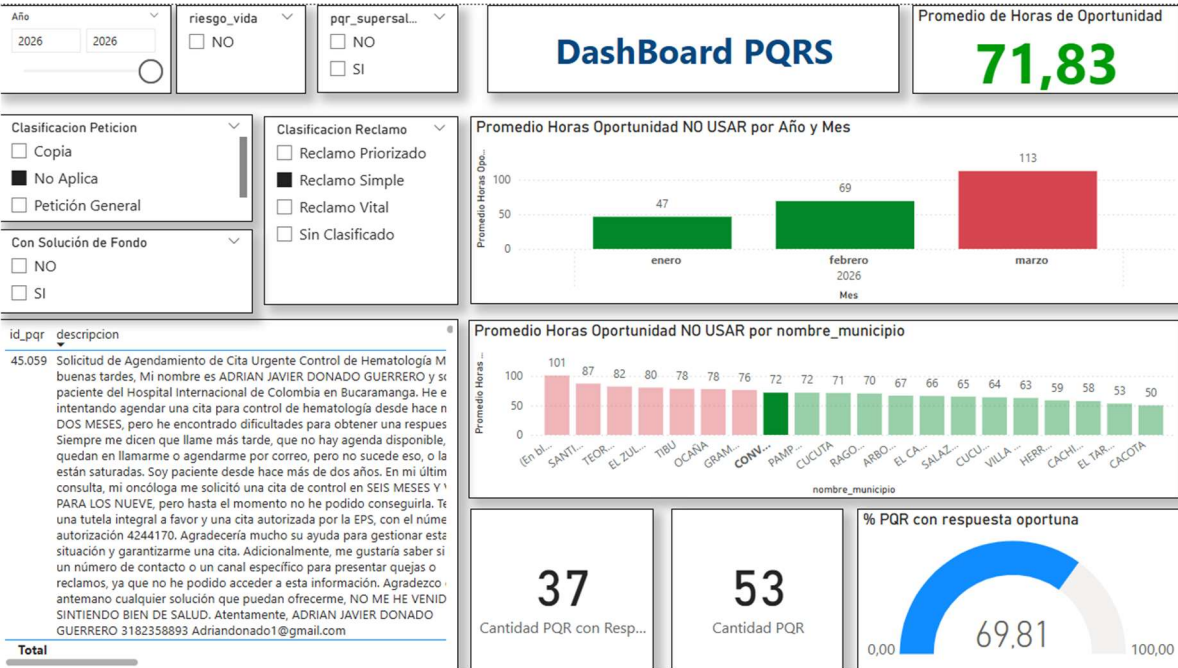
Grafica. Total PQRD radicadas y resueltas por municipios clasificada como reclamo simple

Municipio de Gramalote



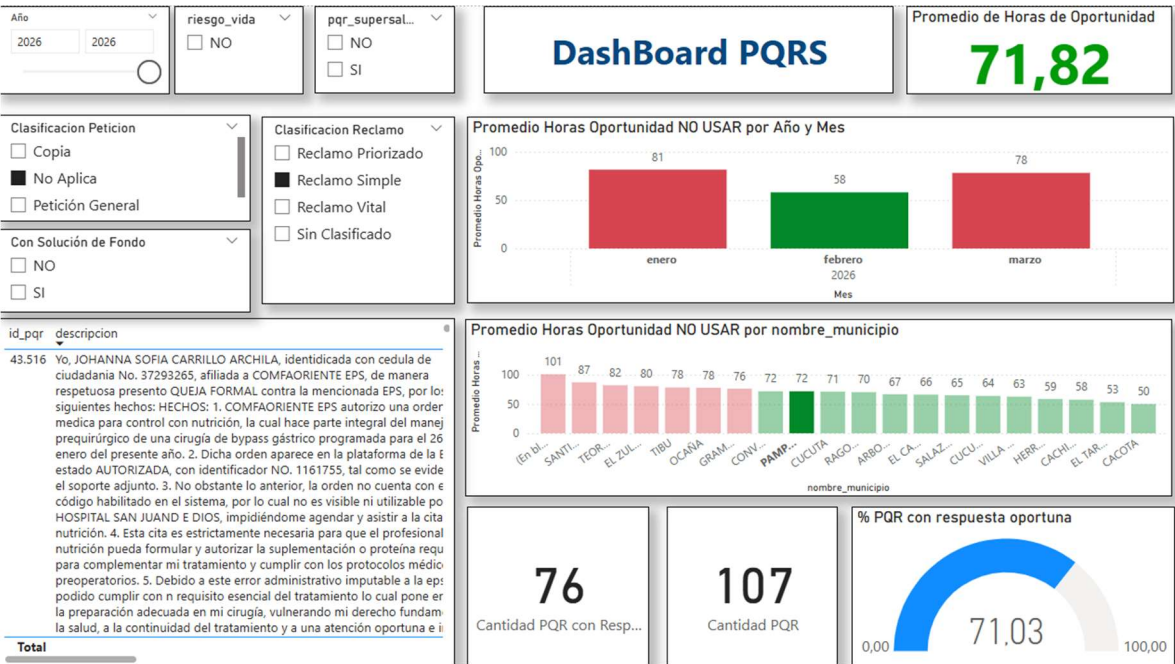
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 67,57%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



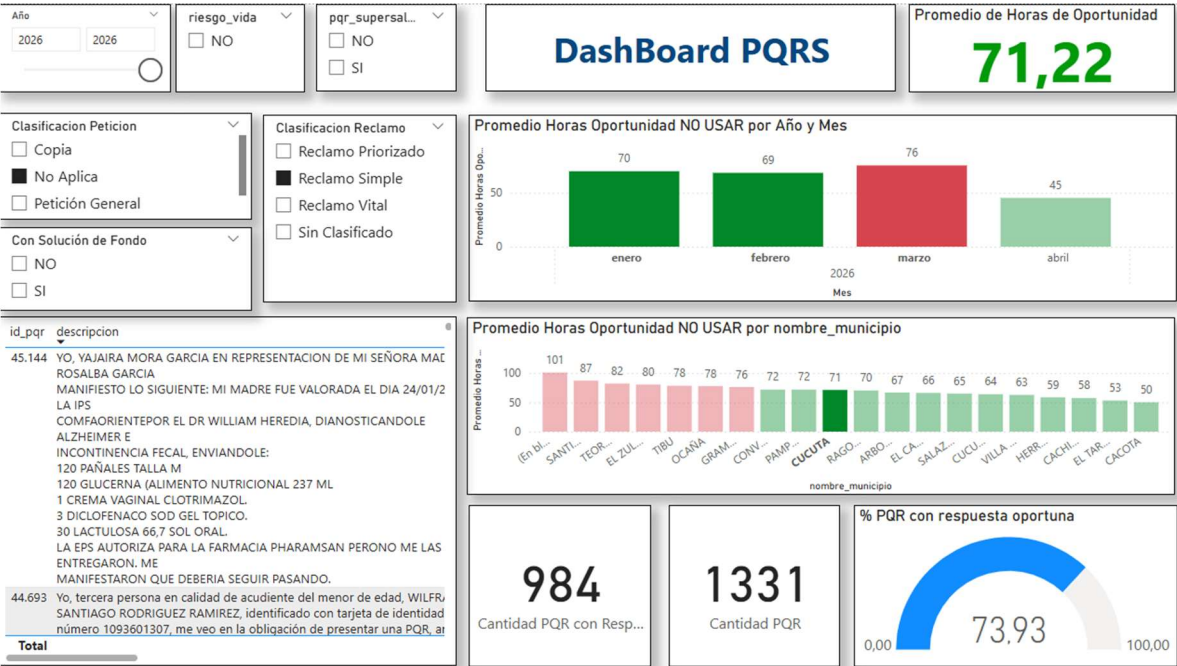
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 69,81%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



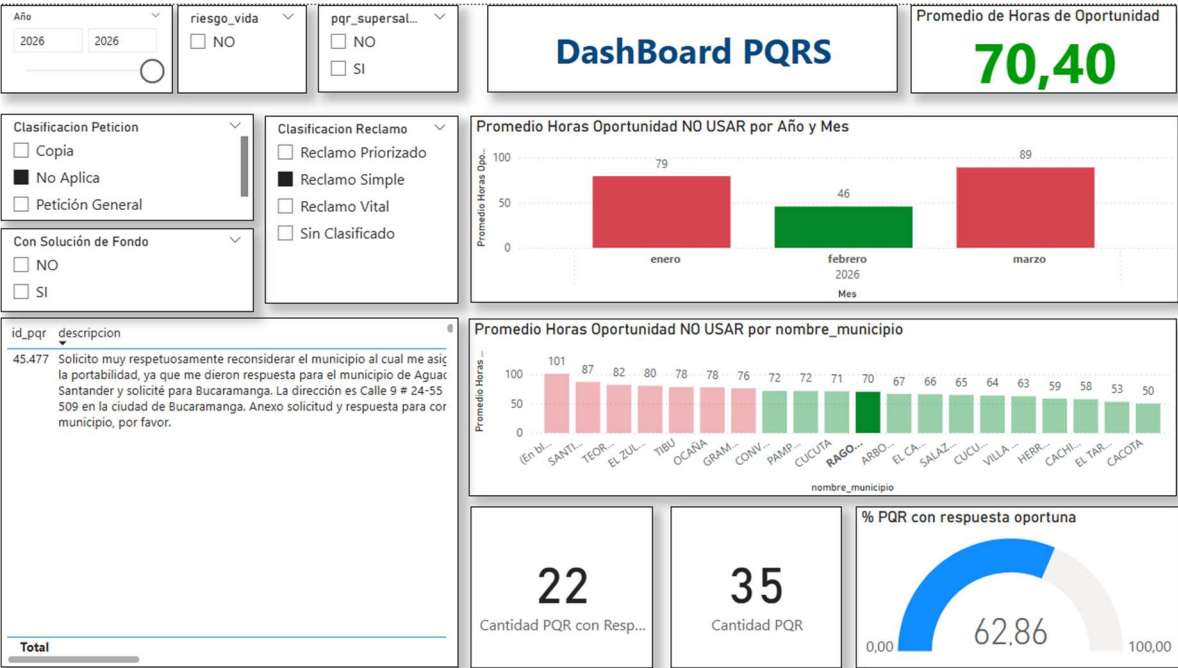
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 71,03%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



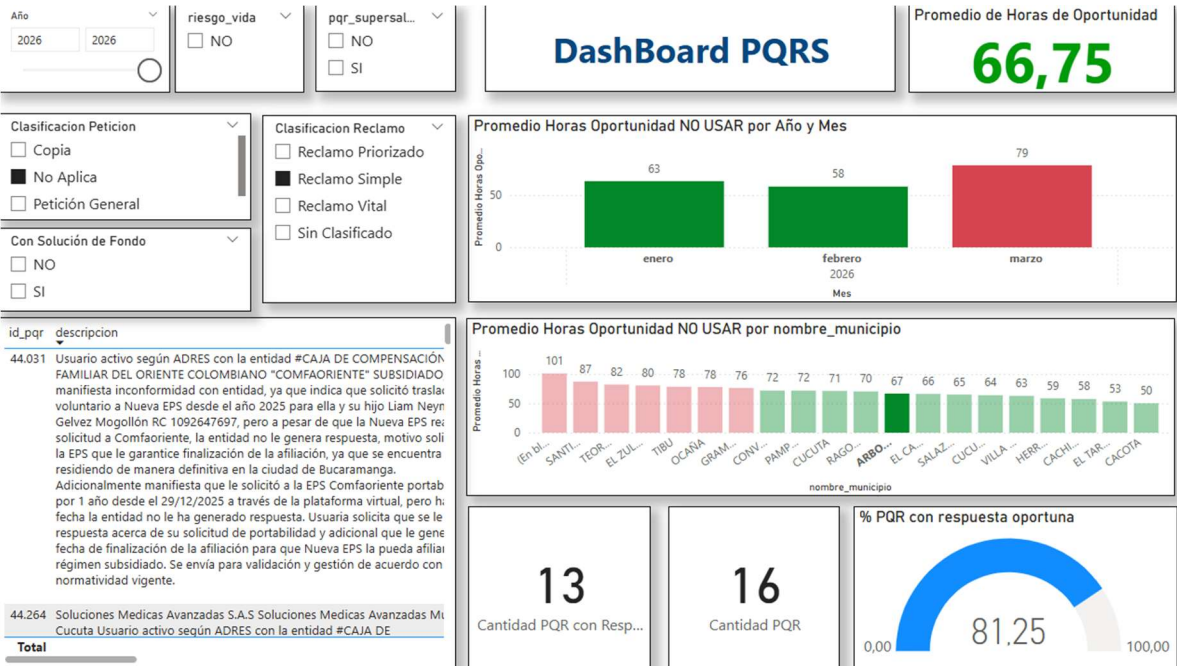
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 73,93%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



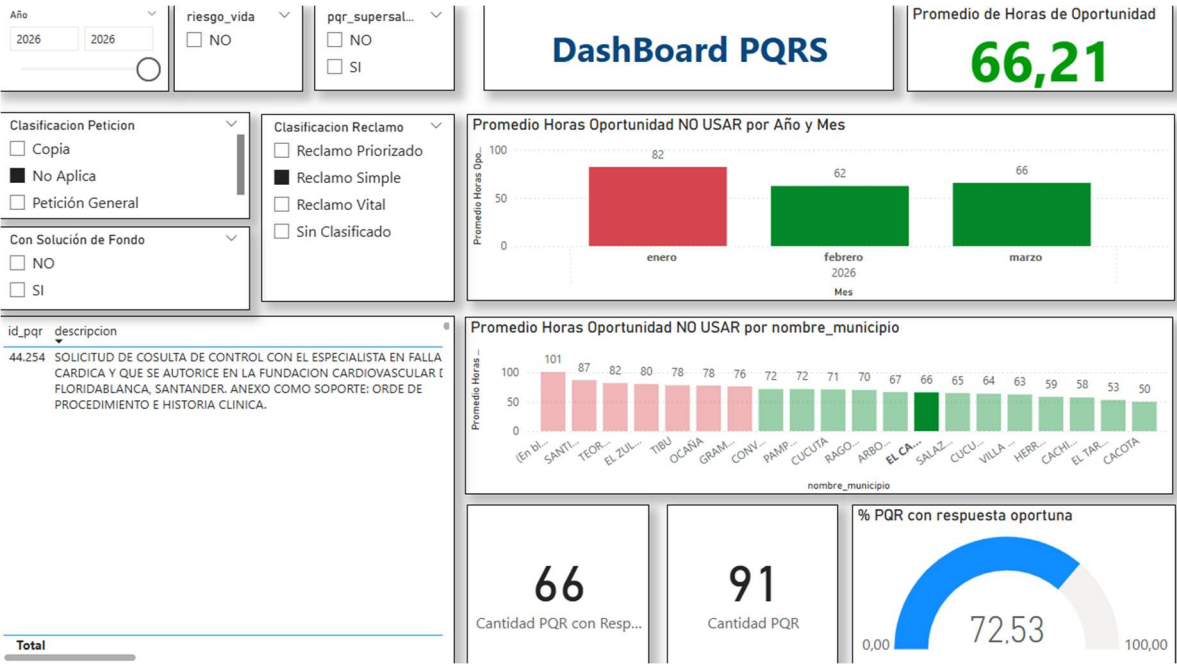
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 62,86%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



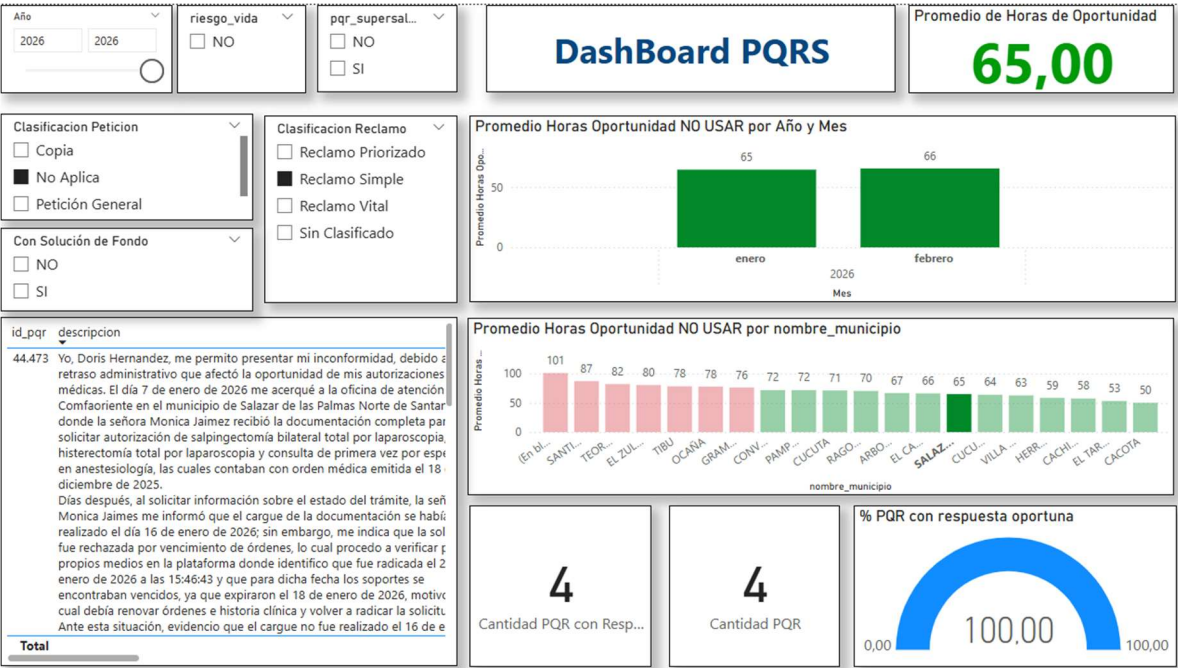
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 81,25%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



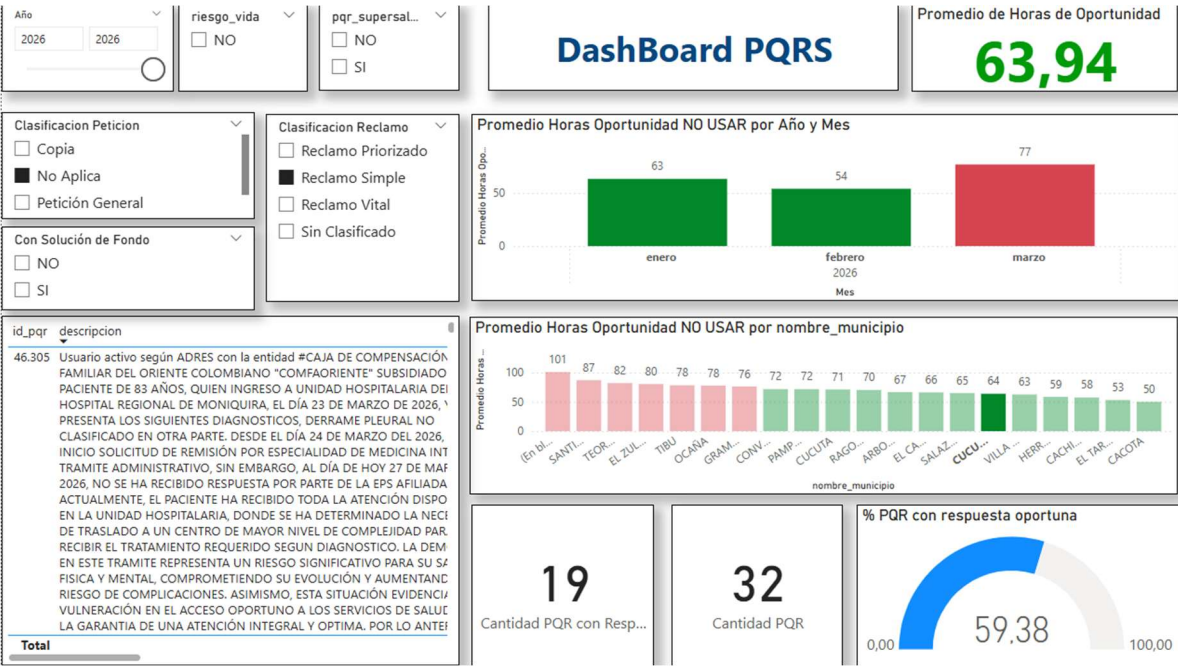
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 72,53%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



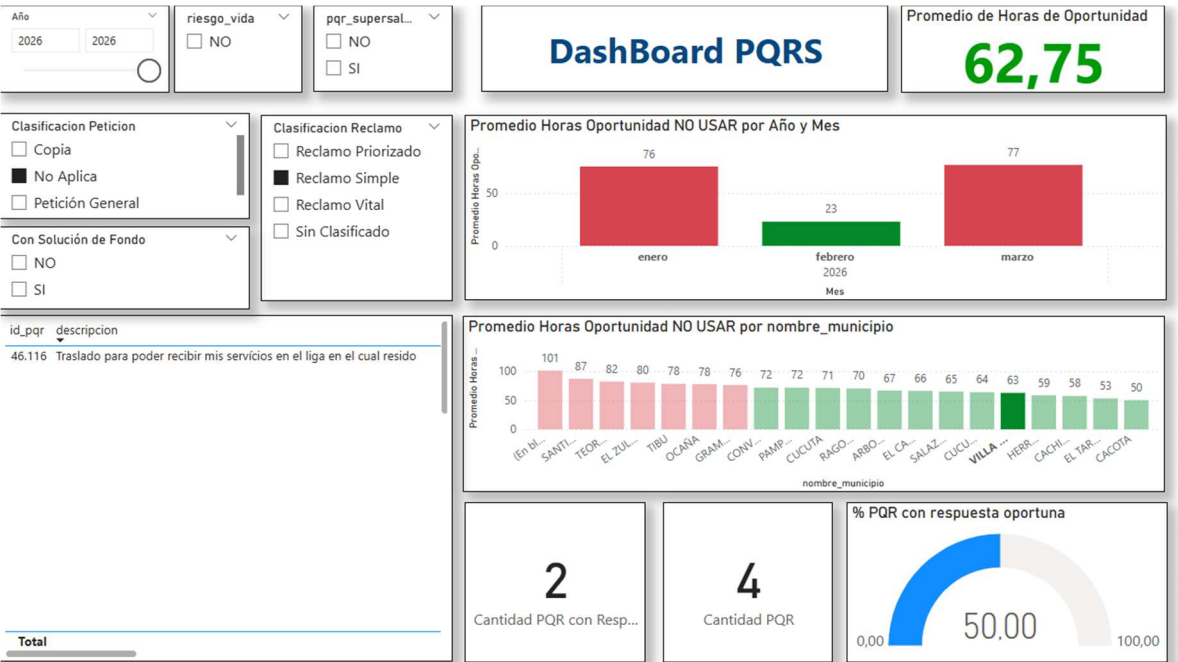
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 100%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



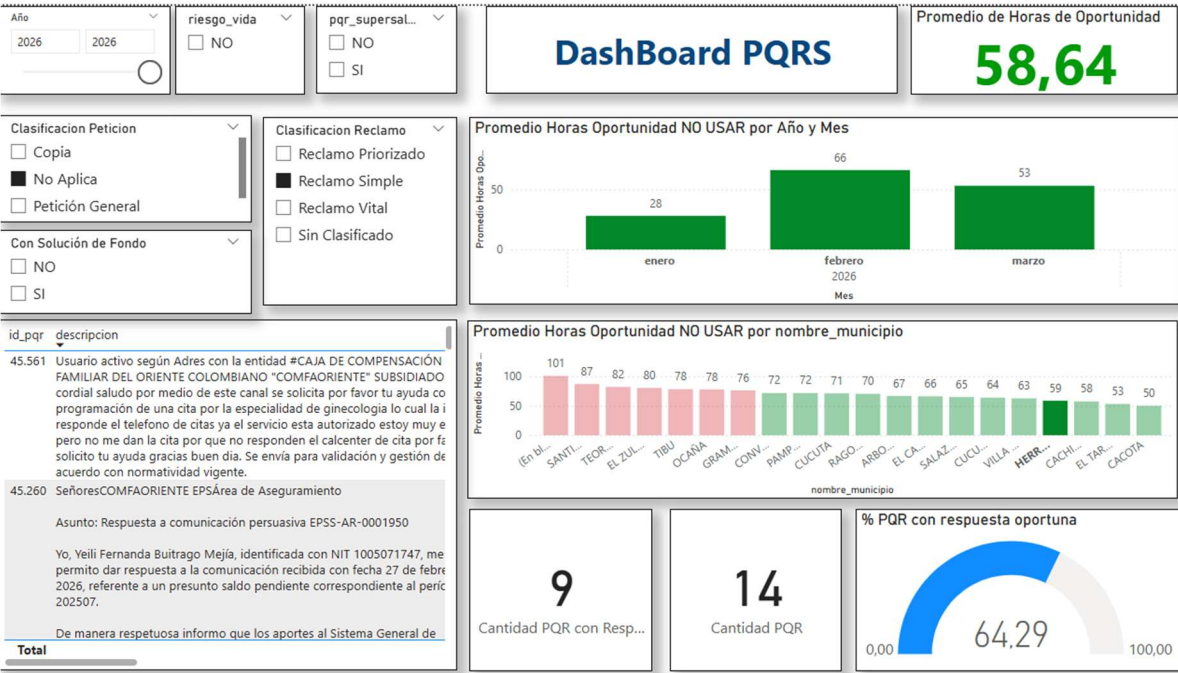
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 59,38%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



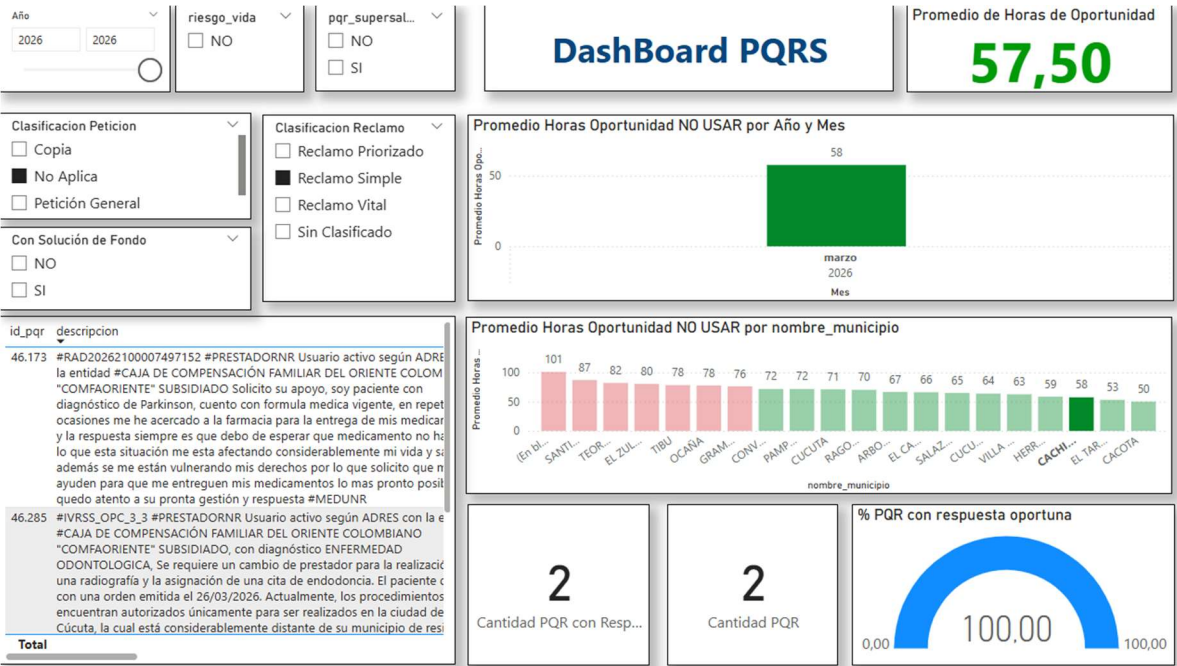
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 50%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



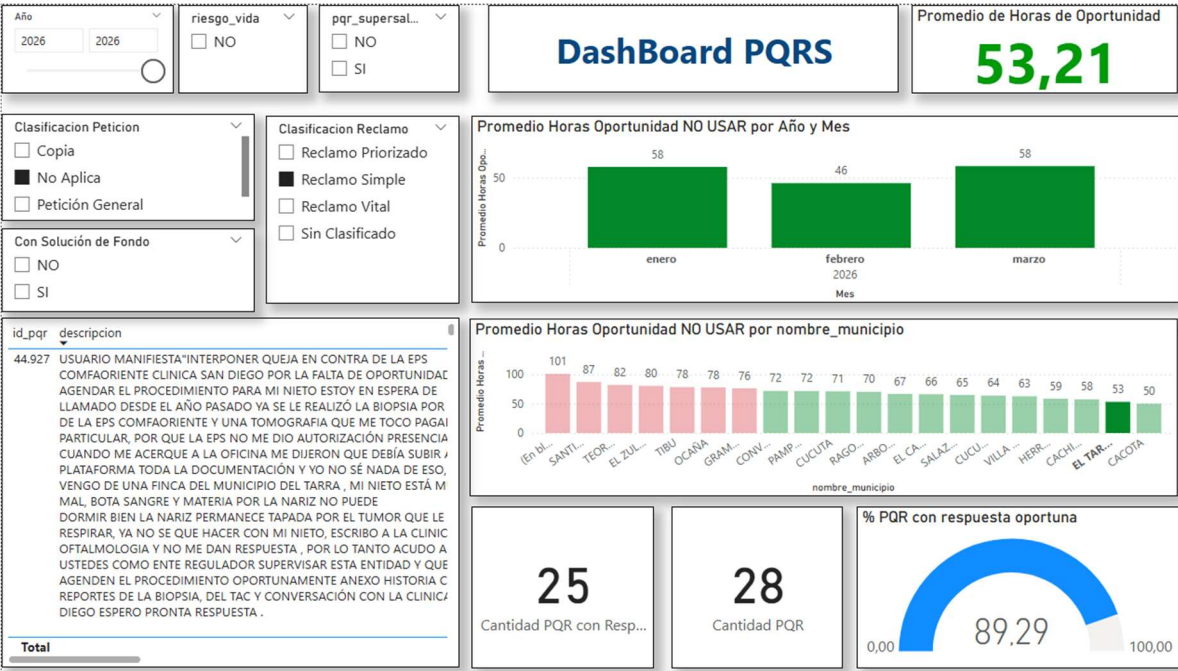
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 64,29%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



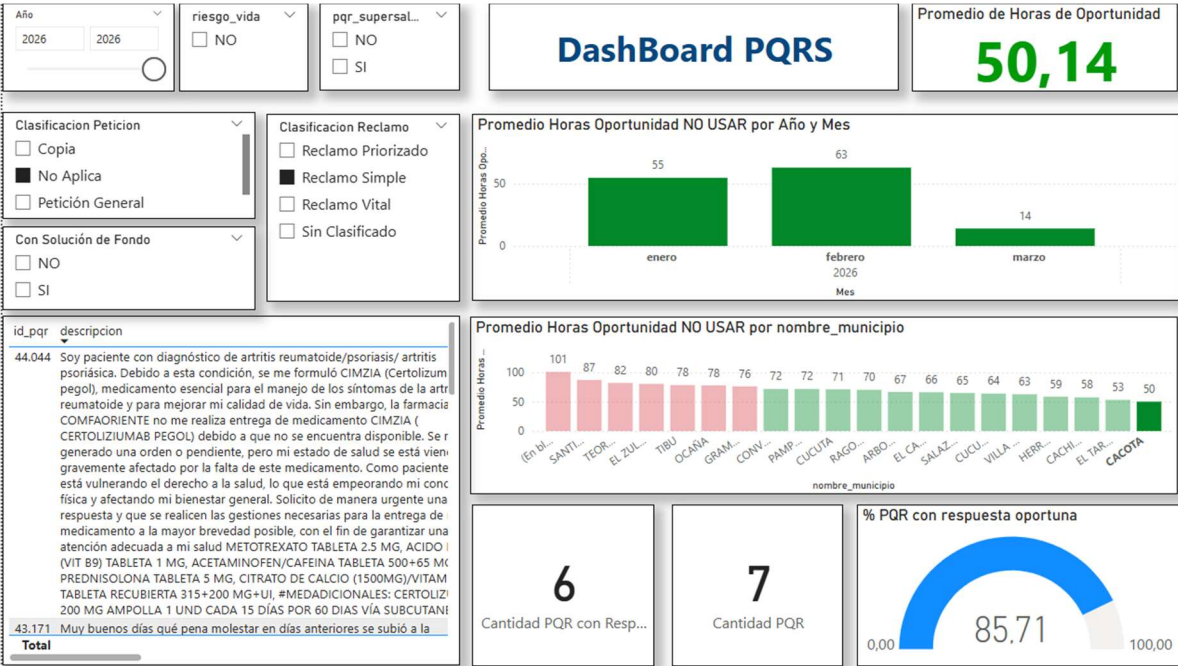
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 100%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



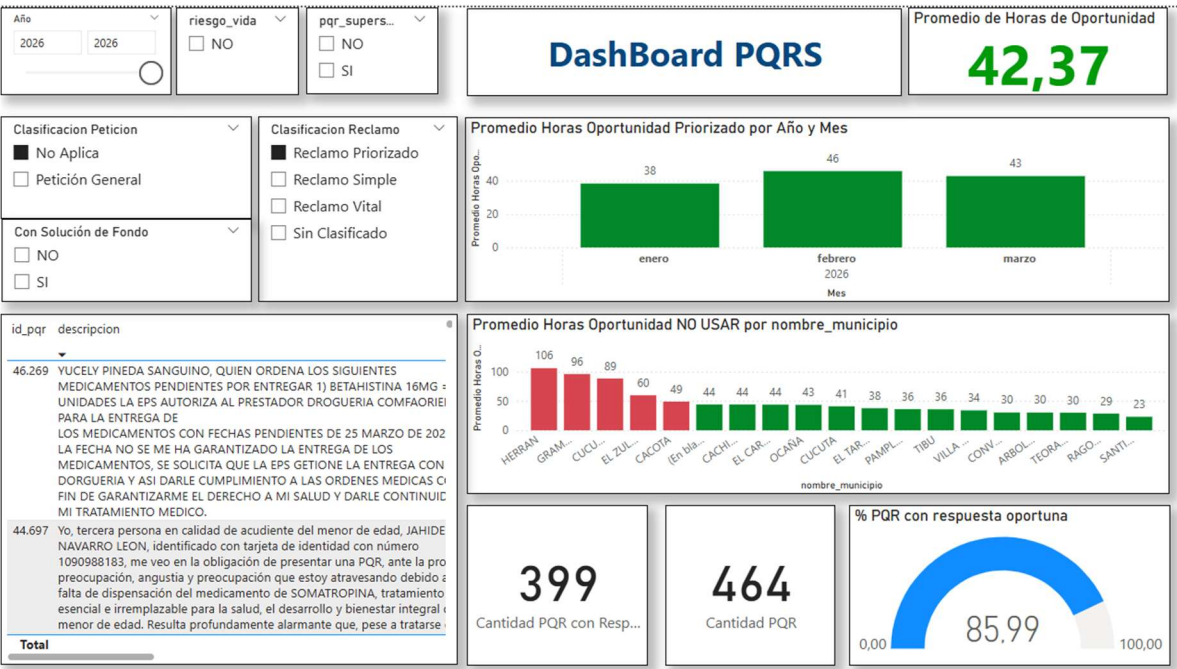
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 89,29%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



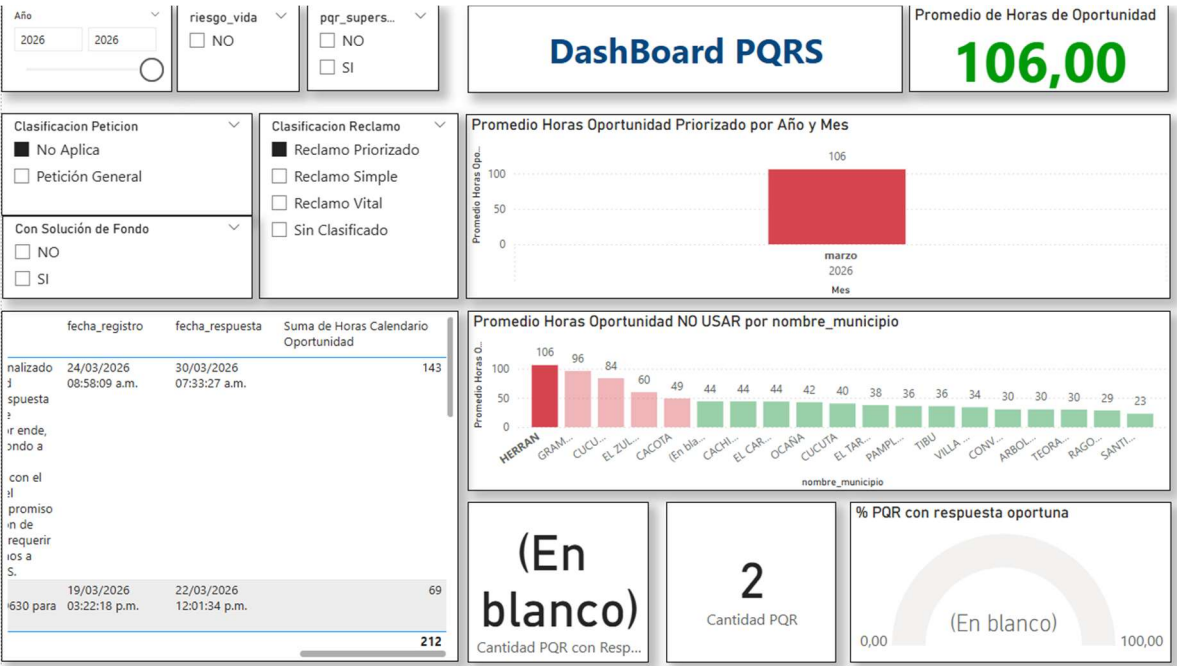
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 8571%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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 85,99%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

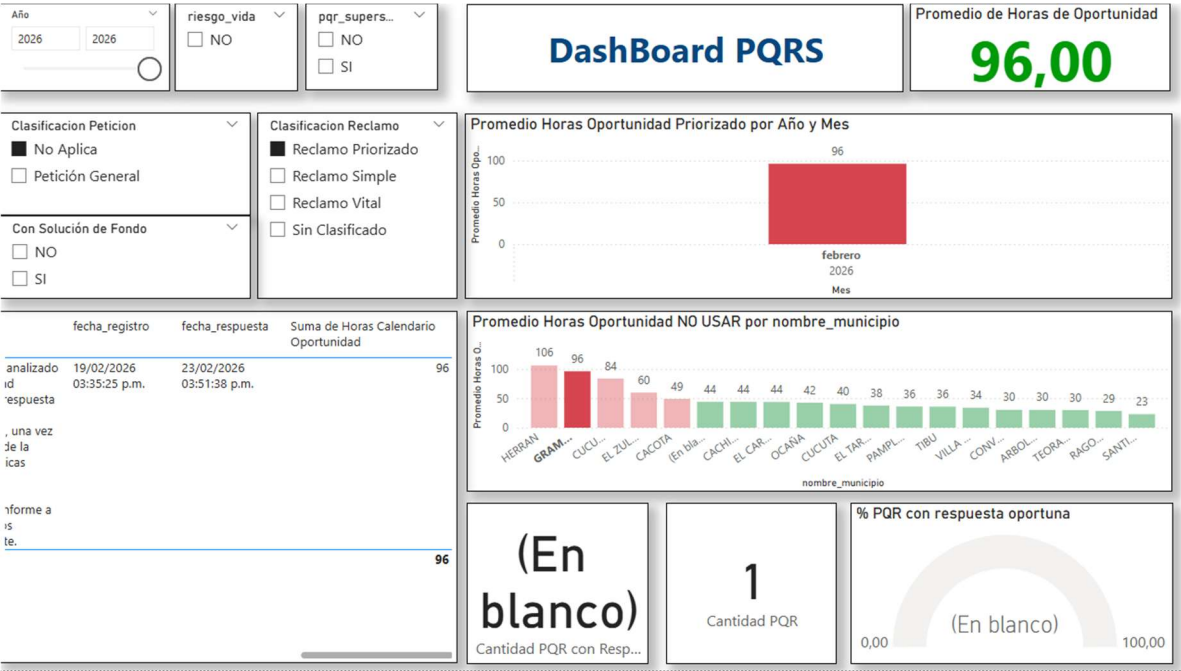
Grafica. Total PQRD radicadas y resueltas por municipios clasificada como reclamo priorizado
Municipio de Herrán



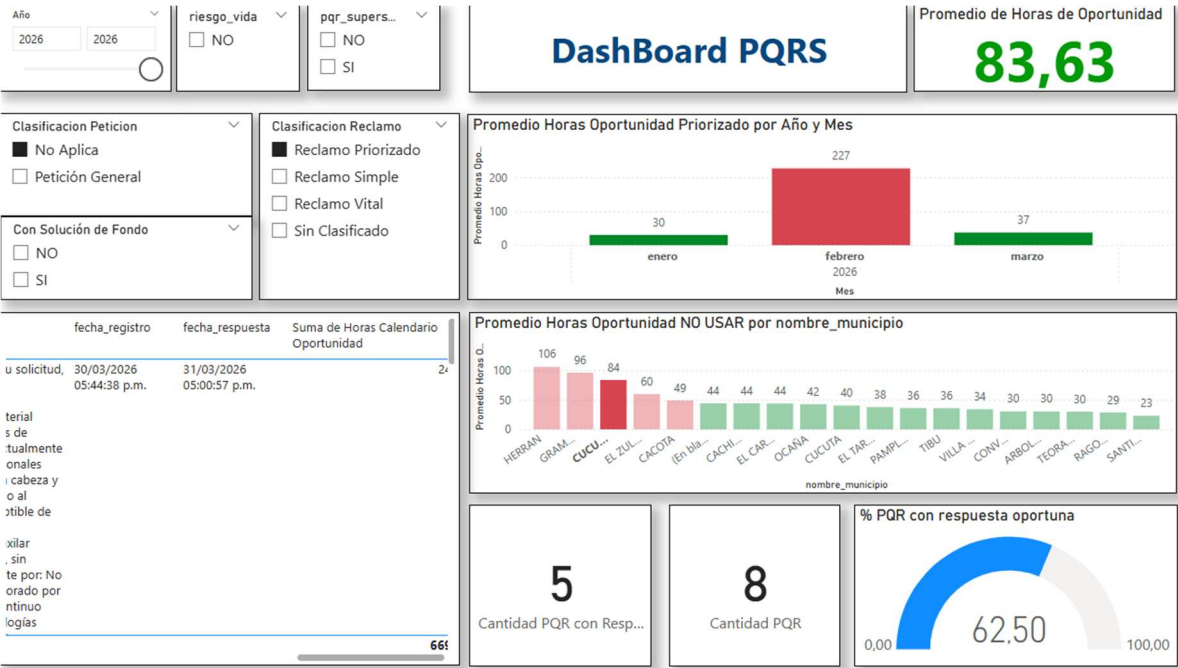
En la gráfica se aprecia el total de PQRD radicadas, clasificadas como reclamo priorizado. Se observa que el cumplimiento de los tiempos establecidos no fue alcanzado, de acuerdo con lo estipulado en la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de Salud. En ese sentido, las dos (2) PQRD recibieron respuesta superando el tiempo definido.

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

Municipio de Gramalote

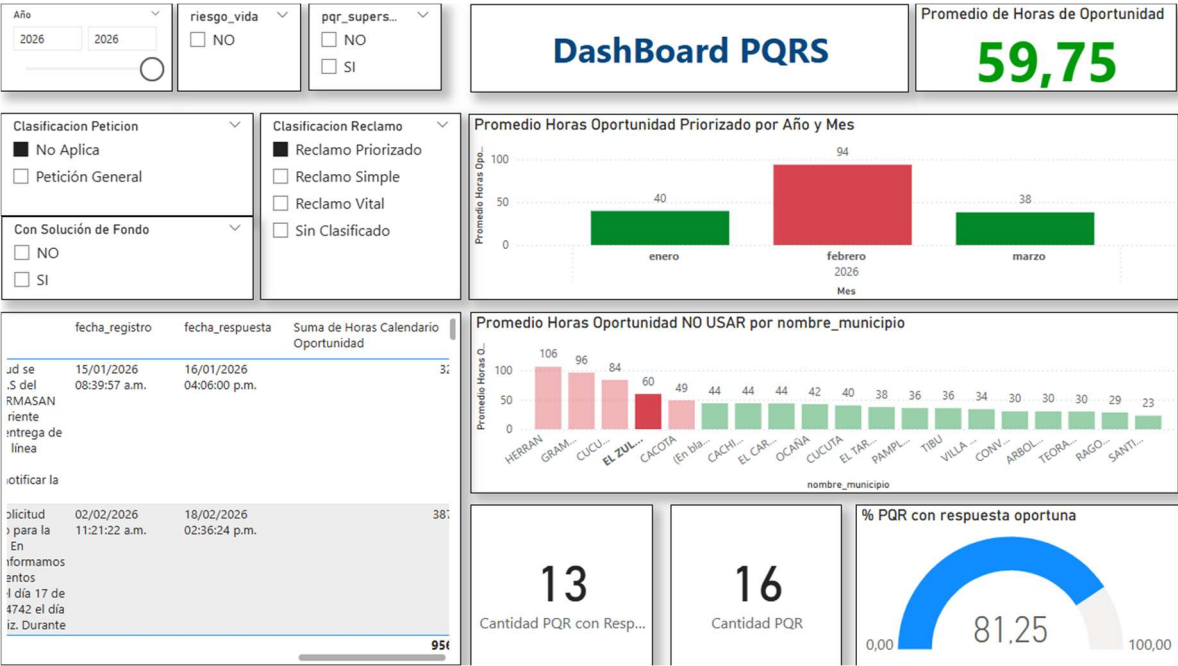


Grafica. Total PQRD radicadas y resueltas por municipios clasificada como reclamo priorizado
Municipio de Cucutilla



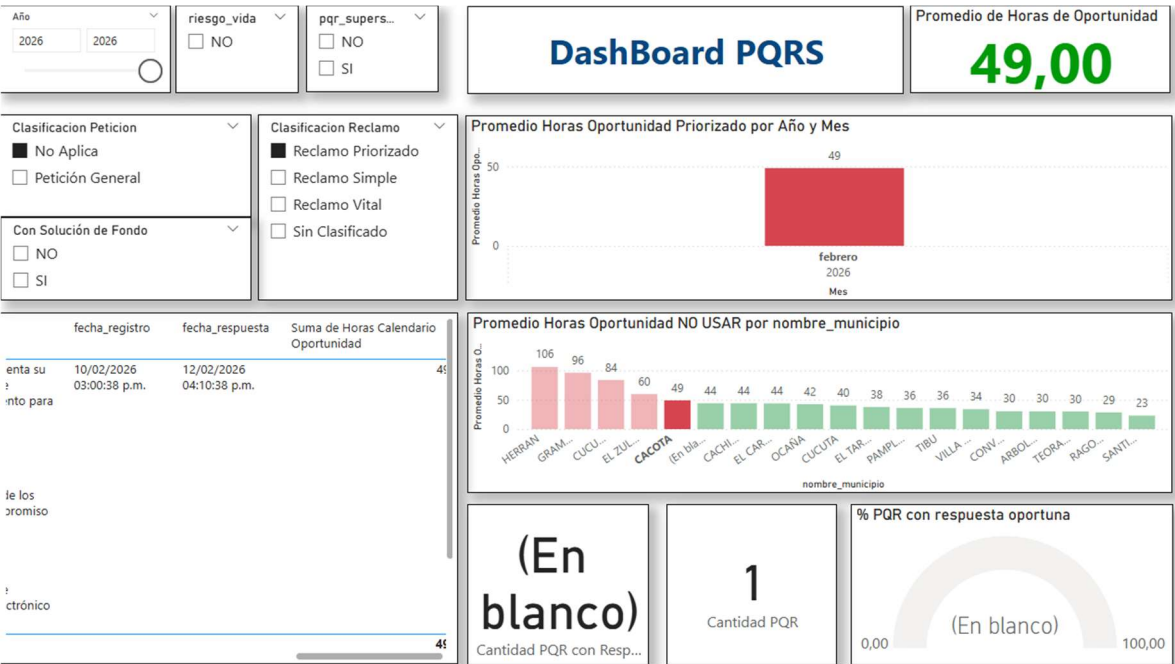
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo priorizado, se dio respuesta al 62,50%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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

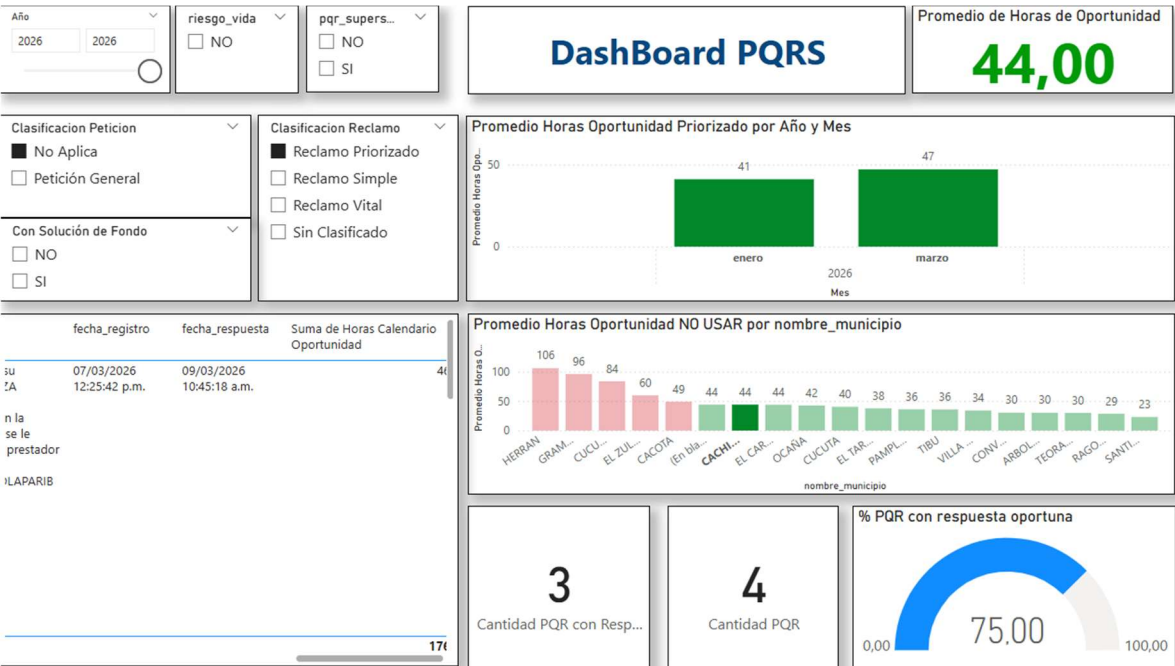


En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo priorizado, se dio respuesta al 81,25%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

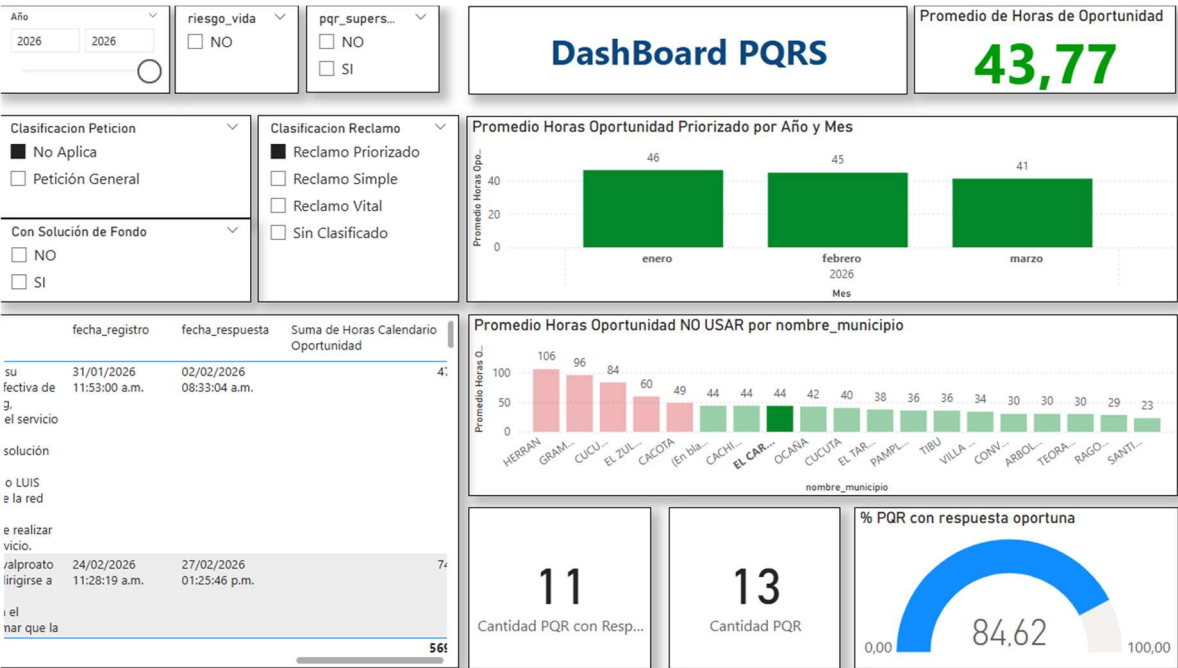
Grafica. Total PQRD radicadas y resueltas por municipios clasificada como reclamo prioritizado
Municipio de Cacota



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

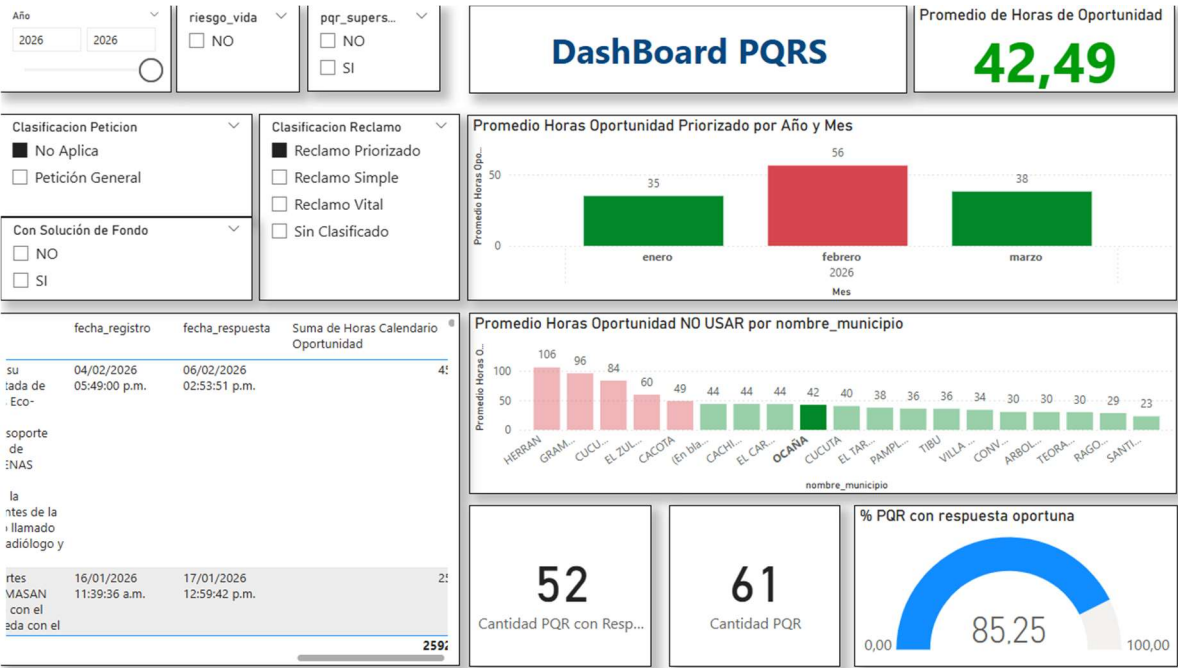


Grafica. Total PQRD radicadas y resueltas por municipios clasificada como reclamo priorizado
Municipio de El Carmen



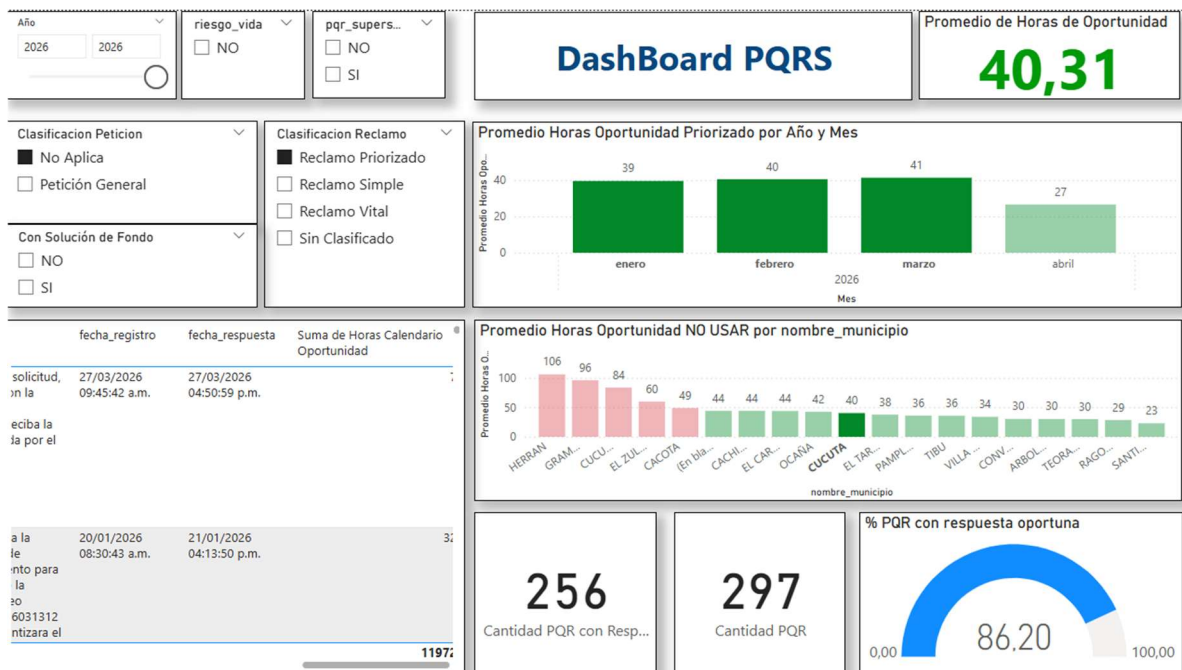
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo priorizado, se dio respuesta al 84,62%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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 85,25%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

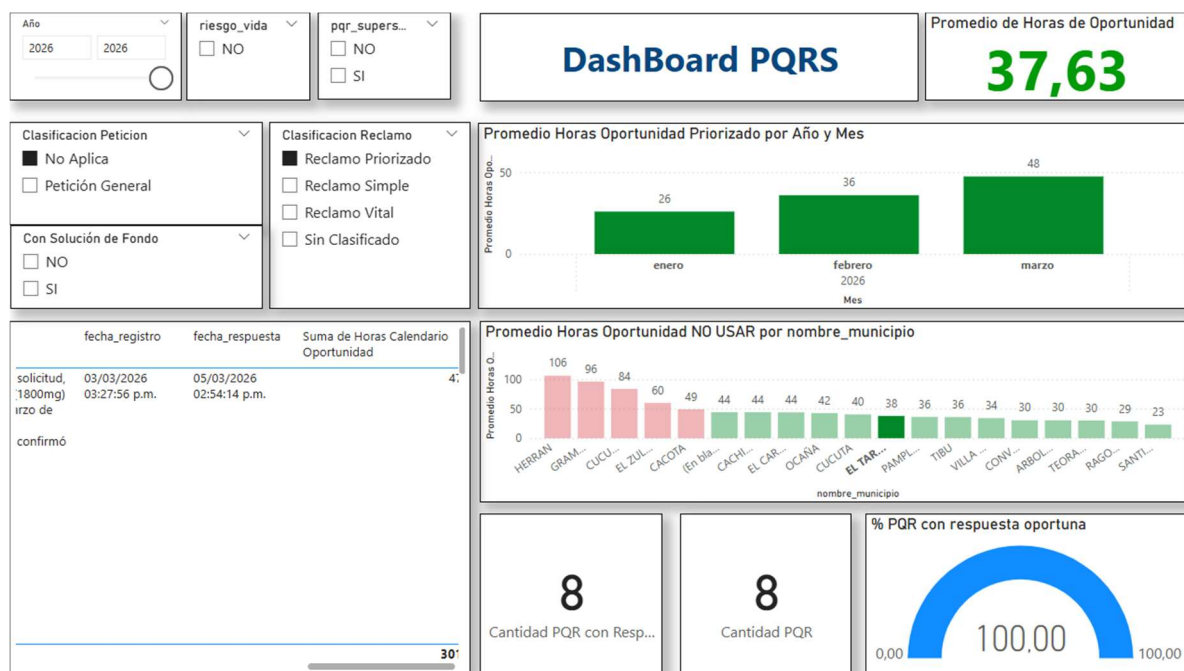
Grafica. Total PQRD radicadas y resueltas por municipios clasificada como reclamo prioritizado Municipio de Cúcuta



En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo prioritizado, se dio respuesta al 86,20%, 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



fecha_registro	fecha_respuesta	Suma de Horas Calendario Oportunidad
solicitud, 1800mg)	03/03/2026 03:27:56 p.m.	05/03/2026 02:54:14 p.m.
irzo de		
confirmó		

8

Cantidad PQR con Resp...

8

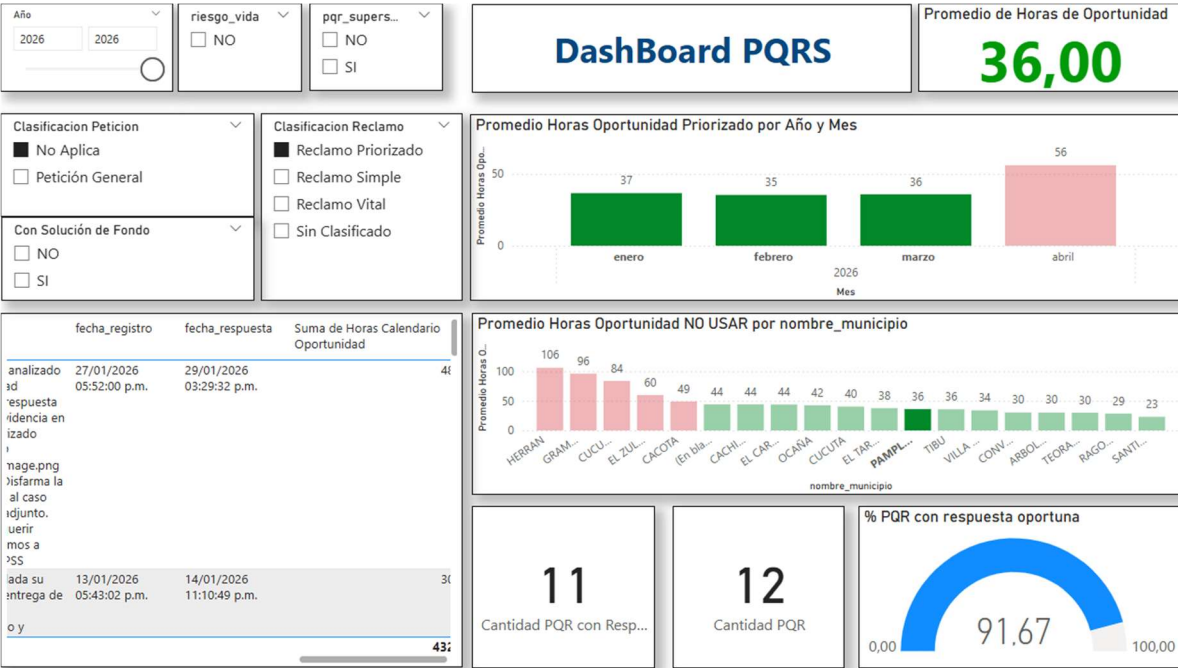
Cantidad PQR

% PQR con respuesta oportuna

100.00

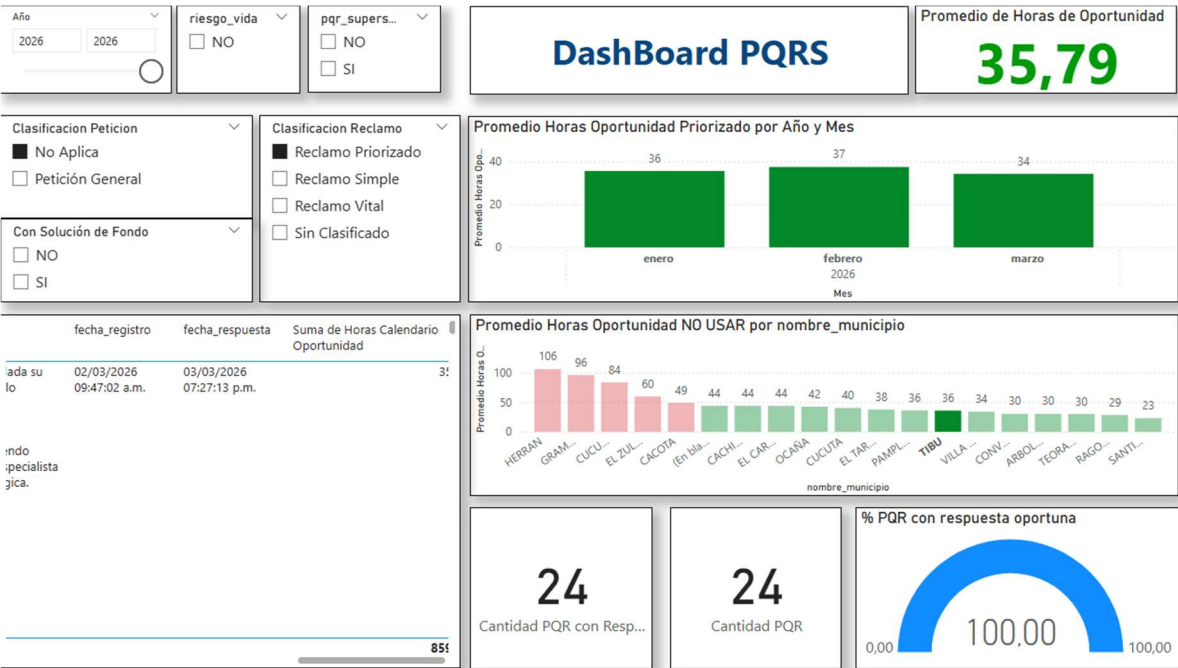
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo priorizado, se dio respuesta al 100%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



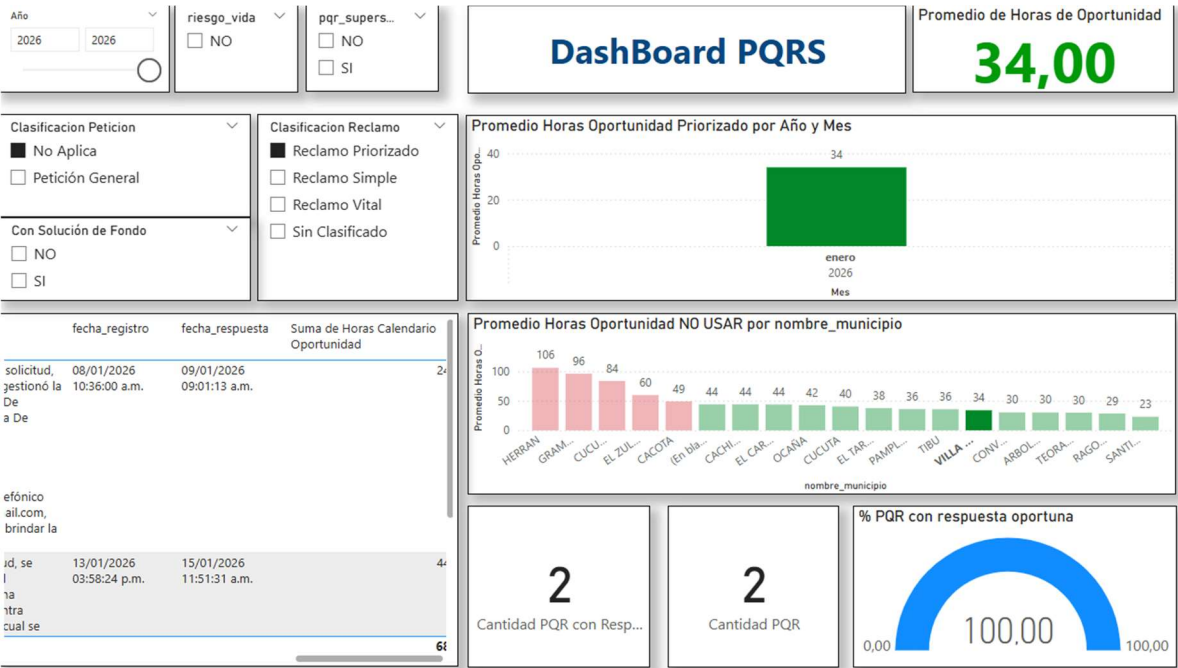
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo priorizado, se dio respuesta al 91,67%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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

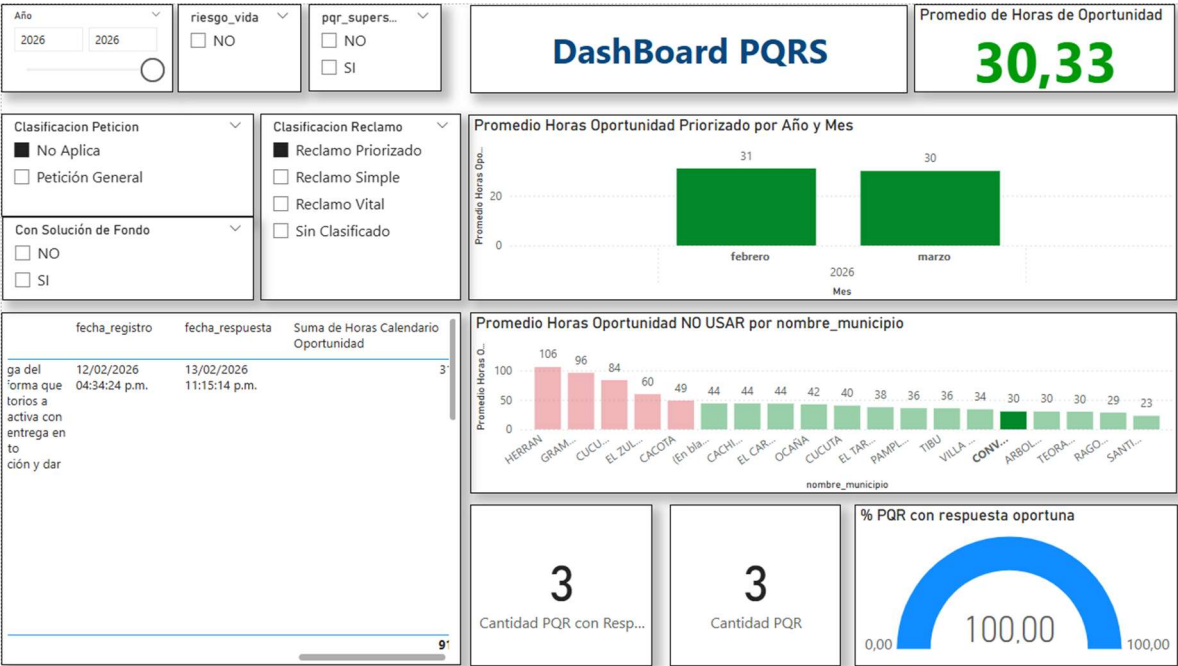


En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo priorizado, se dio respuesta al 100%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

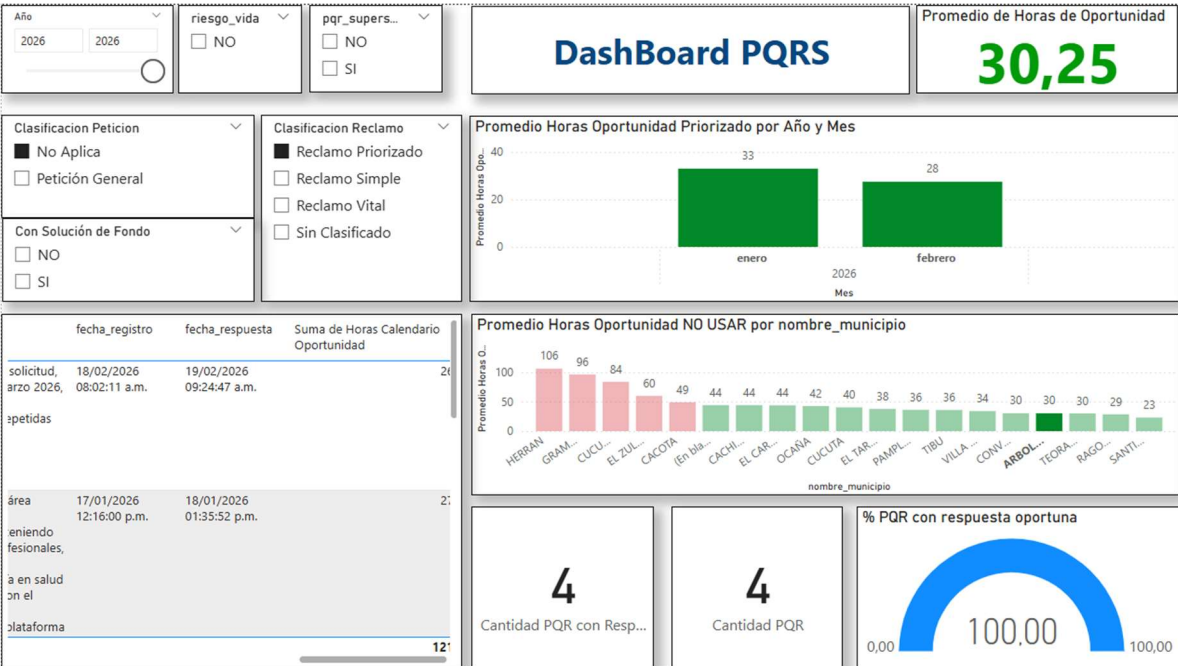
Grafica. Total PQRD radicadas y resueltas por municipios clasificada como reclamo priorizado
Municipio de Villa Caro



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

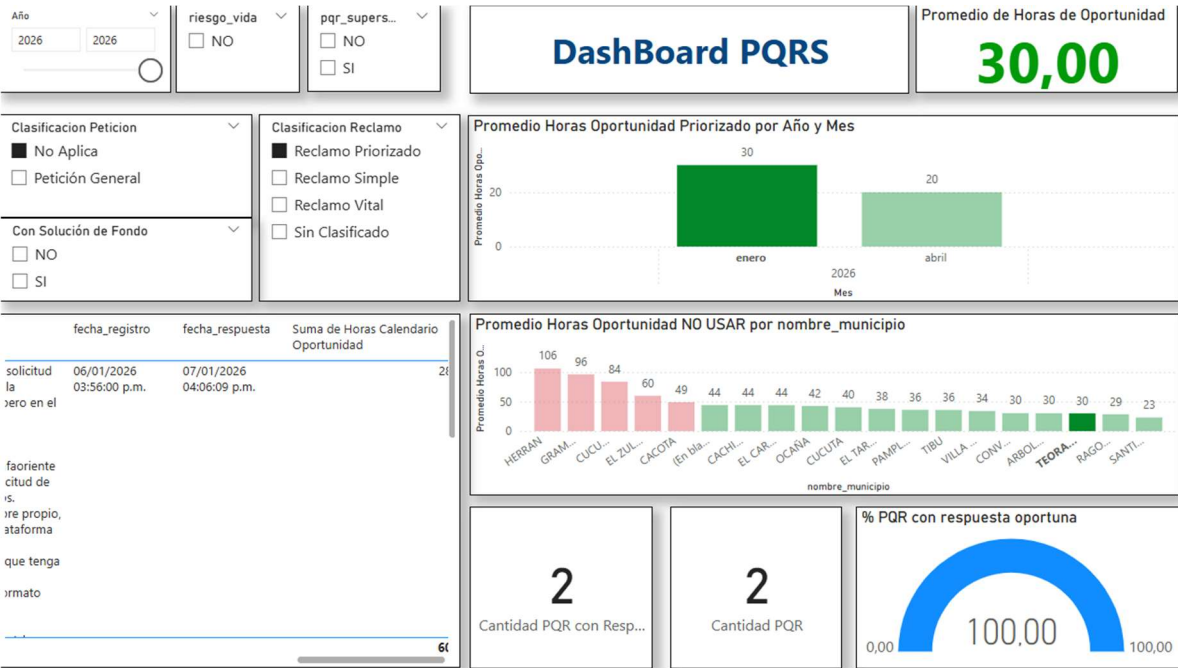


Grafica. Total PQRD radicadas y resueltas por municipios clasificada como reclamo priorizado
Municipio de Arboledas



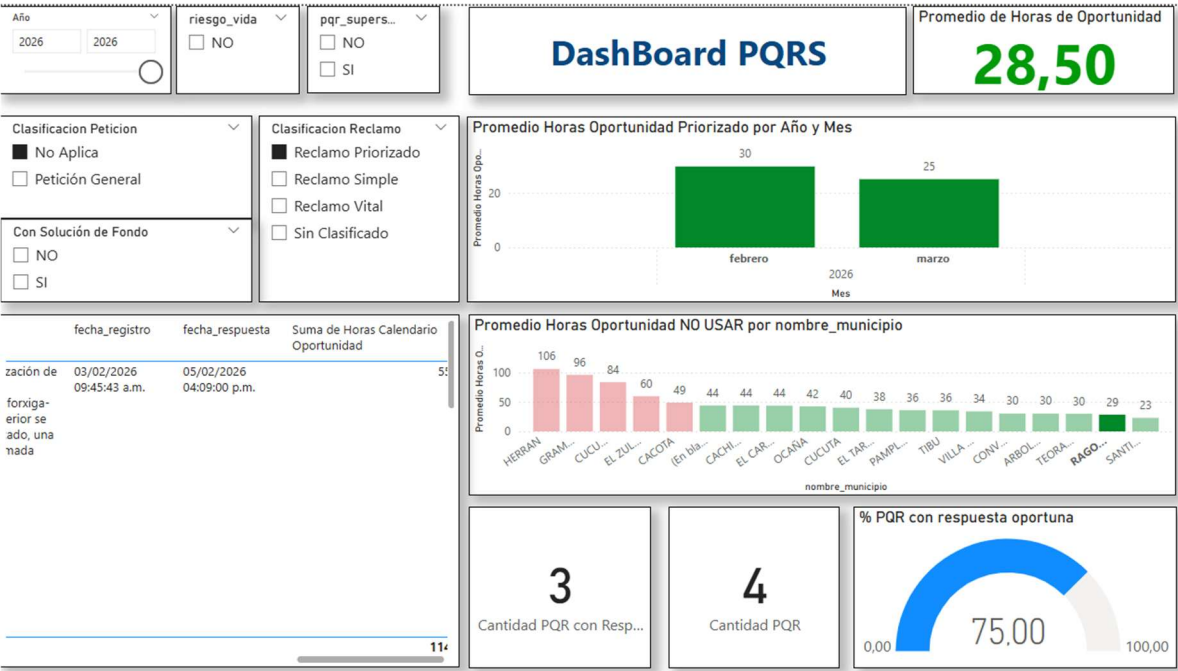
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo priorizado, se dio respuesta al 100%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



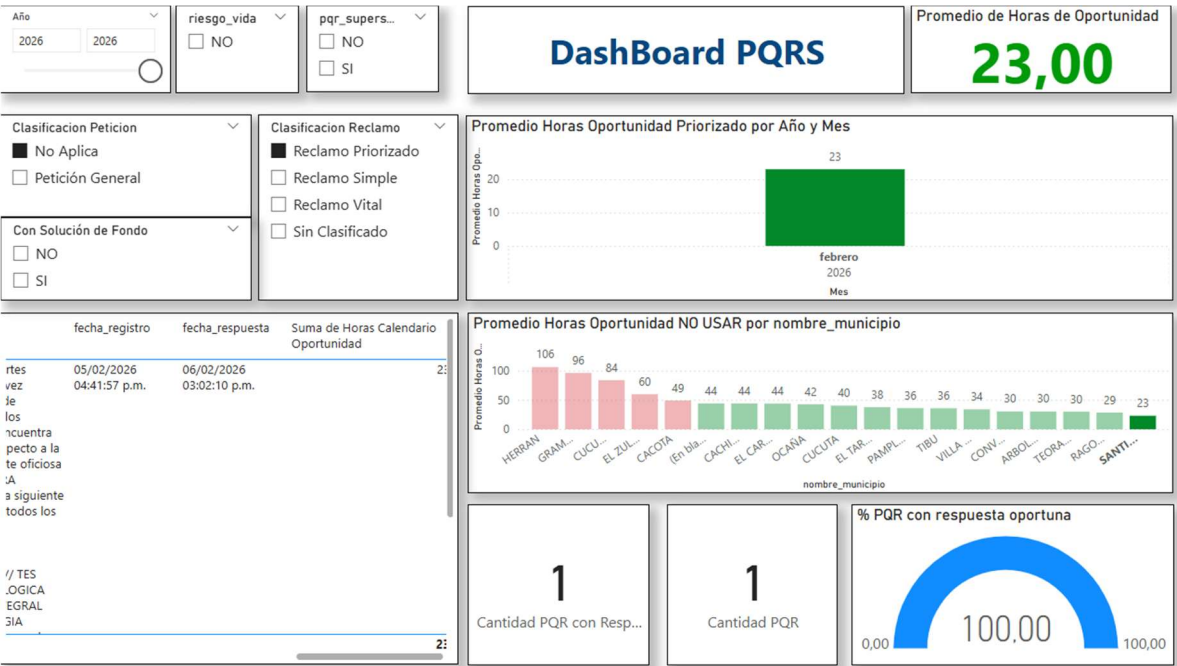
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo prioritizado, se dio respuesta al 100%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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

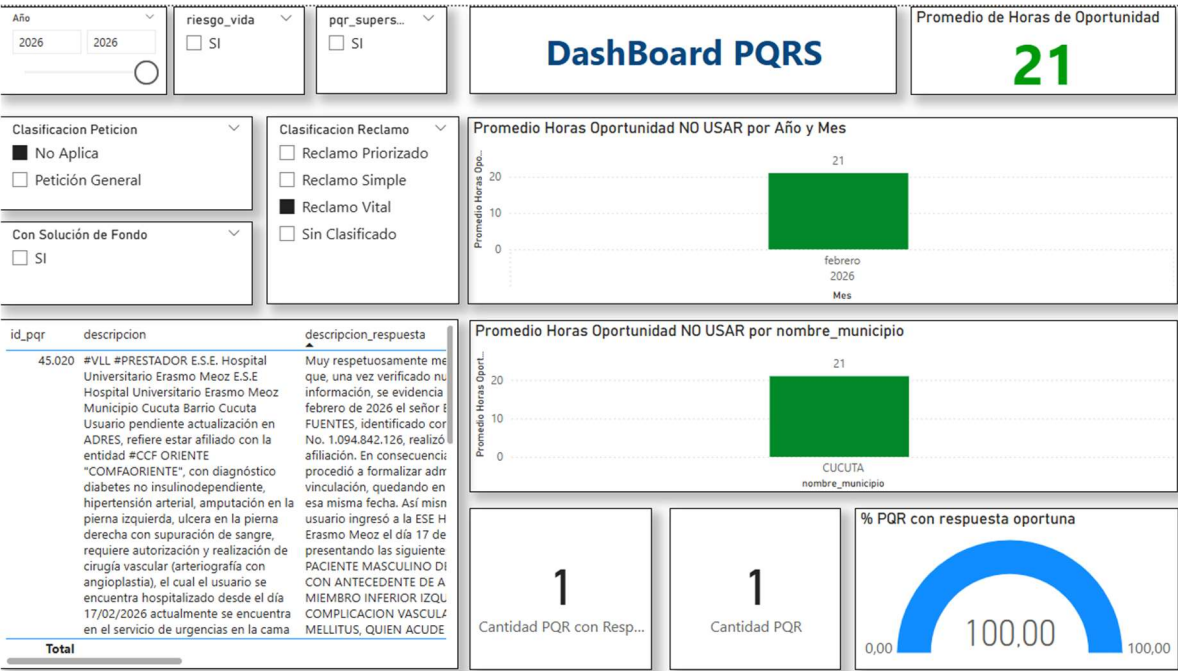


En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo priorizado, se dio respuesta al 75%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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

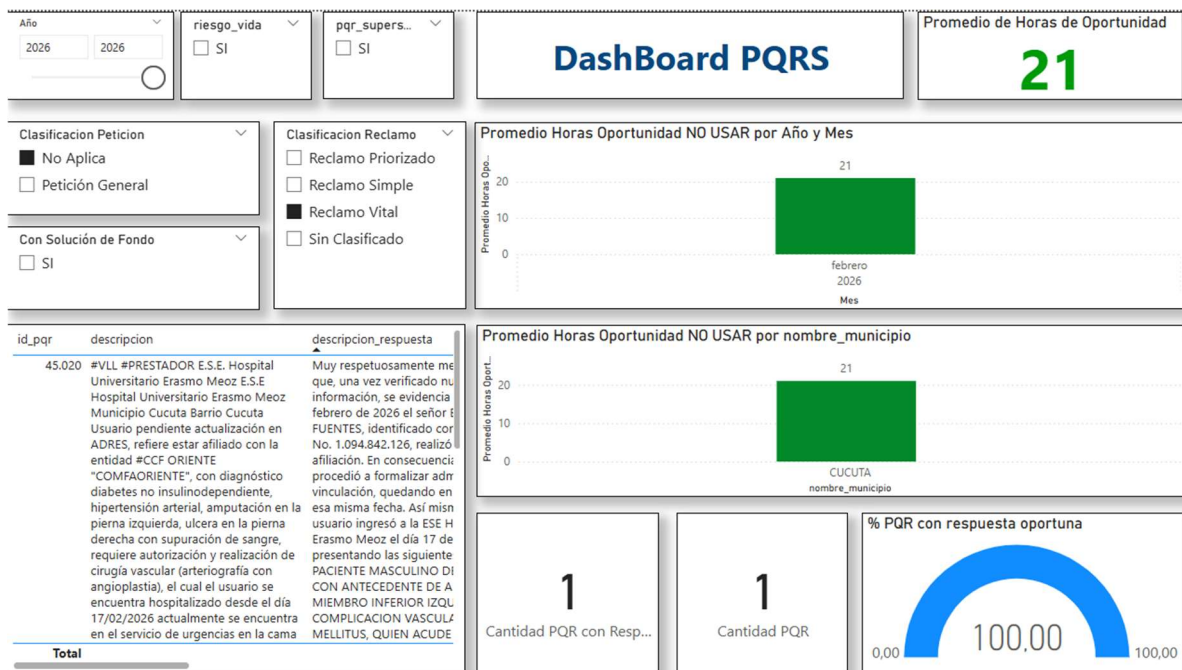


Grafica. Total PQRD radicadas y resueltas por municipios clasificada como reclamo vital



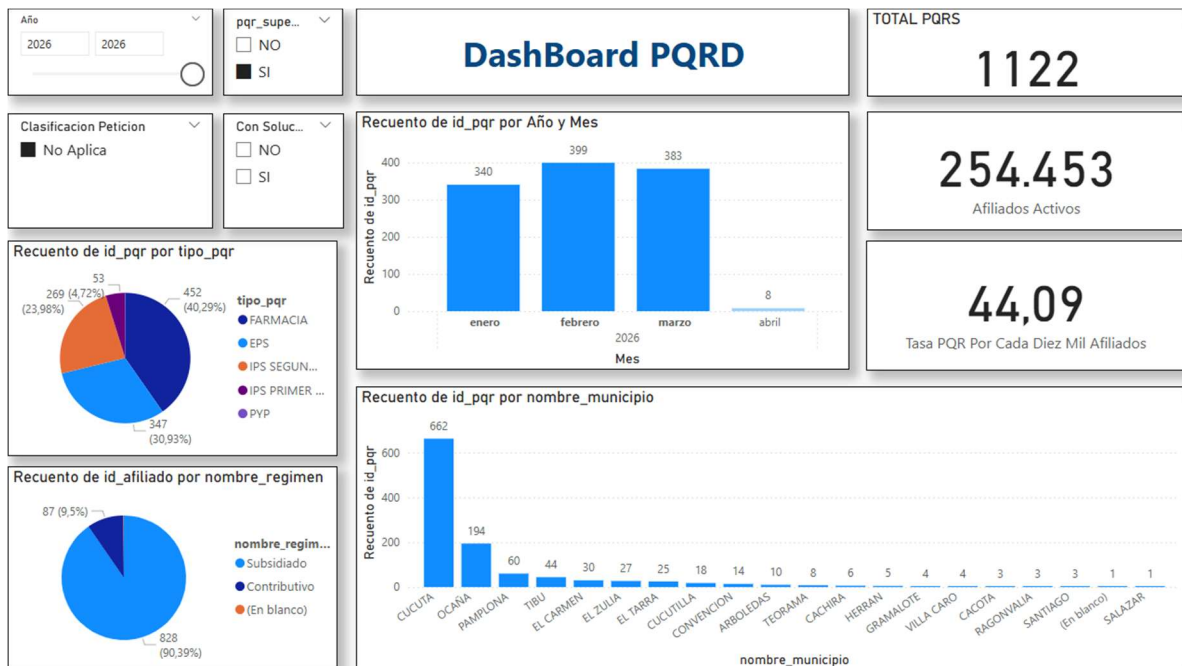
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo vital, se dio respuesta al 100% y correspondió al municipio de Ocaña y Cúcuta, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

Grafica. Total PQRD radicadas y resueltas por municipios clasificada como reclamo vital
Municipio de 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 44,09 afiliados por cada 10.000 afiliados activos.

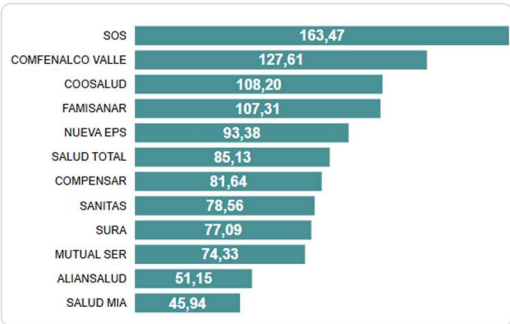
A continuación, se presenta el reporte de la Superintendencia Nacional de Salud, en el cual se evidencia que Comfaoriente EPSS ocupó el puesto 19. Se observa que la entidad se encuentra por debajo de la tasa nacional de PQRD, toda vez que registró una tasa acumulada, con corte a febrero de 2026, de 29,08 por cada 10.000 afiliados activos del régimen subsidiado, mientras que a nivelación a la tasa fue de 49,56 por cada 10.000 afiliados activos del mismo régimen.

Información acumulada año corrido

Las siguientes gráficas y tabla presentan la información acumulada en el año desde enero hasta febrero de 2026

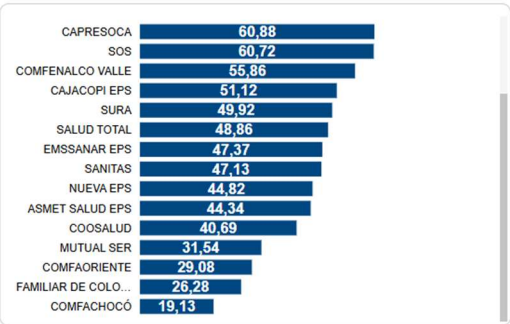
Tasa reclamos en salud acumuladas año corrido por cada 10.000 afiliados regimen contributivo

87,50



Tasa reclamos en salud acumuladas año corrido por cada 10.000 afiliados regimen subsidiado

49,56



Nota aclaratoria

Tasa reclamos en salud acumuladas año corrido por cada 10.000 afiliados regimen contributivo y subsidiado

67,69

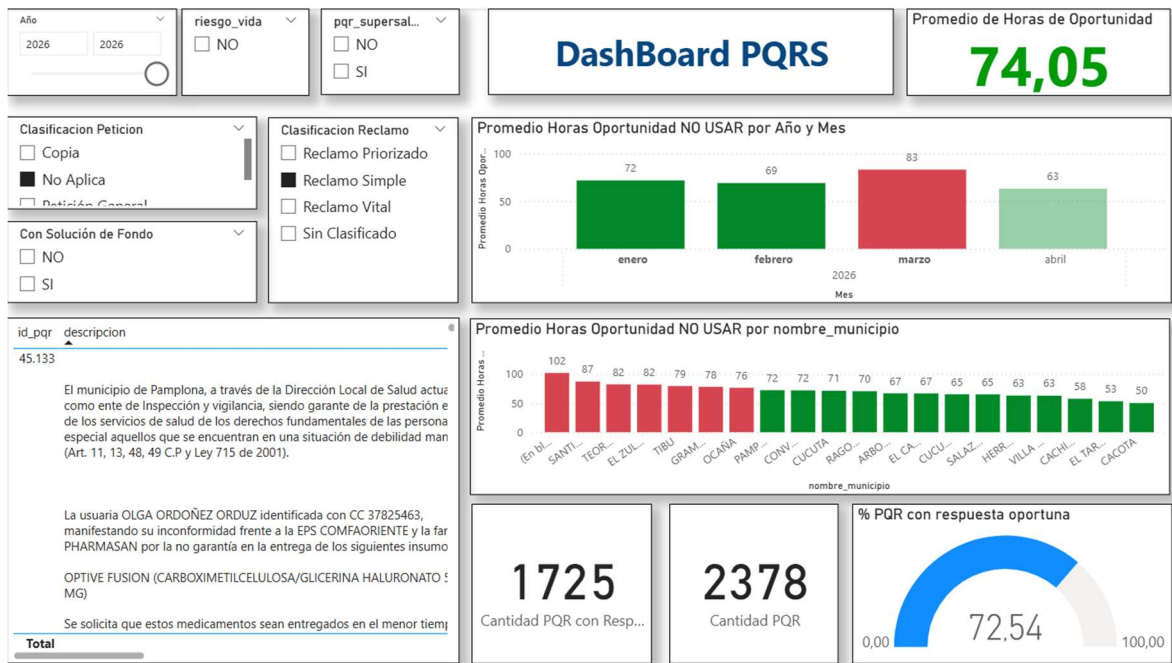
Entidad	Reclamos Año Corrido	Afiliados Año Corrido	Tasa Reclamos Año Corrido
SOS	10.016	741.203	135,13
COMFENALCO VALLE	3.212	295.382	108,74
FAMISANAR	24.585	2.603.965	94,41
CAPITAL SALUD	10.461	1.133.582	92,28
SAVIA SALUD	14.397	1.676.832	85,86
COMPENSAR	14.129	1.787.998	79,02
SALUD TOTAL	39.658	5.351.236	74,11
SURA	40.069	5.522.866	72,55
SANITAS	42.591	6.021.008	70,74
NUEVA EPS	79.866	11.546.588	69,17
CAPRESOCA	1.019	167.368	60,88
SALUD MIA	404	77.648	52,03
ALIANSA	1.333	257.651	51,74
CAJACOPÍ EPS	6.988	1.366.914	51,12
EMSSANAR EPS	7.912	1.670.237	47,37
ASMET SALUD EPS	7.029	1.585.238	44,34
COOSALUD	14.480	3.361.503	43,08
MUTUAL SER	9.157	2.691.178	34,03
COMFAORIENTE	739	254.151	29,08
FAMILIAR DE COLOMBIA / COMFASUCRE	974	370.641	26,28
COMFACHOCÓ	320	167.310	19,13
Total	329.339	48.650.493	67,69

Fuente:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrJoiYTMwY2Y4ZjEtNWl0MC00YjAxLThjOGUtMjdiYWZhZjVIZjgziwiwidCI6IjE3YzQwYzUxLWlxZGYtNGUyNS04Y2Q2LTlkMGQyNjc4ODMwMCIslmMiOiR9>

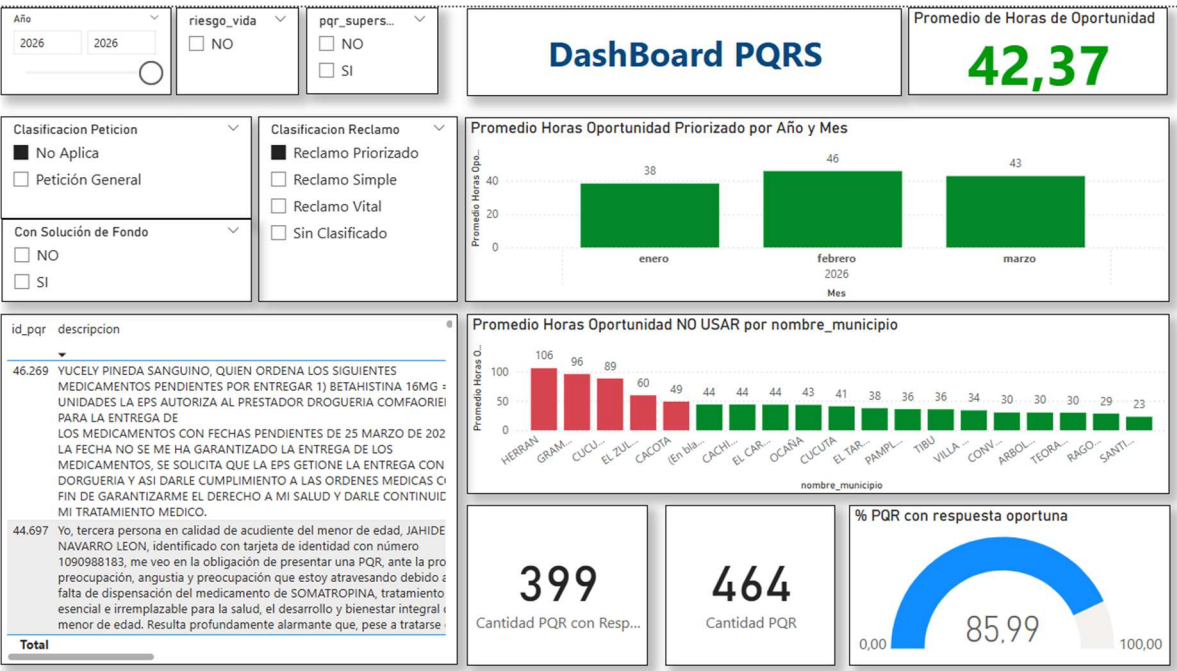
5. Porcentaje de PQRD resueltas oportunamente

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



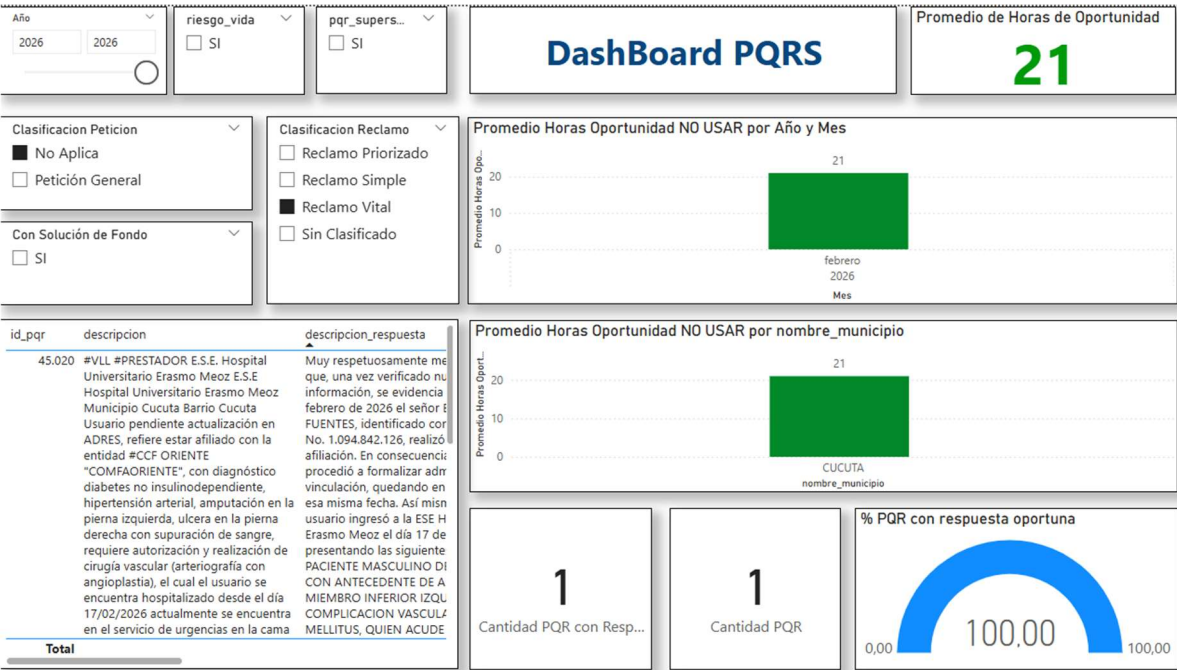
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 72,54%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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 85,99%, 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

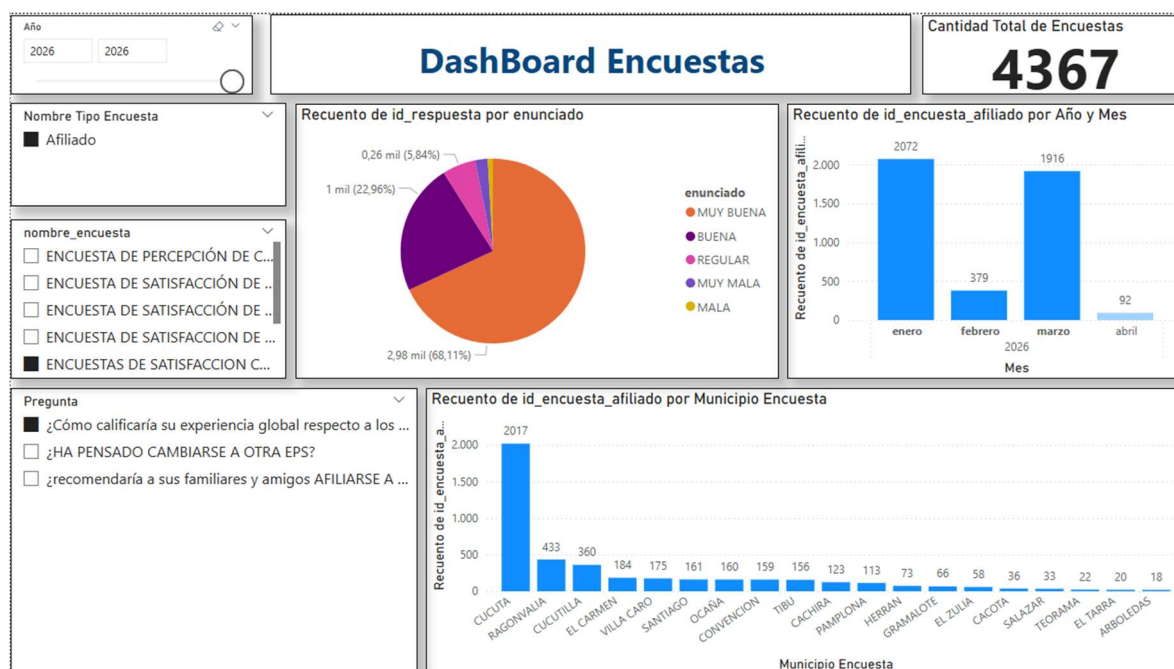


En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo vital, se dio respuesta al 100%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

A continuación, se refleja el comportamiento de las encuestas de satisfacción aplicadas en los meses de enero, febrero y marzo de 2026 por municipios

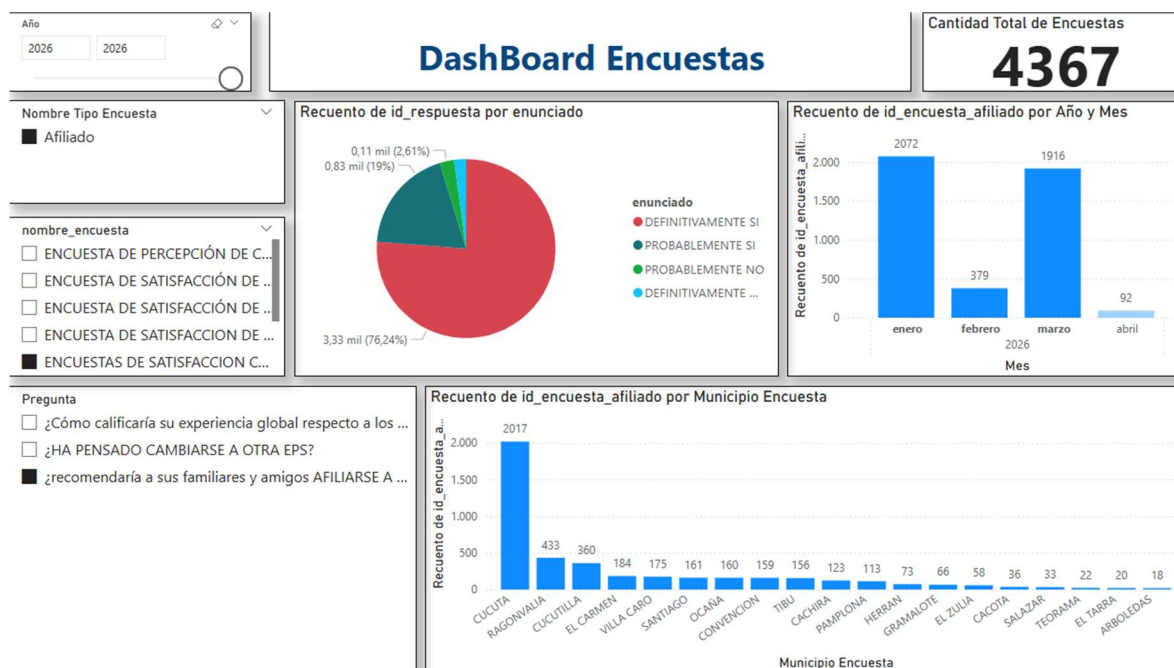
MUNICIPIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
CUCUTA	947	202	868	2017
HERRAN	26	9	38	73
TIBU	84	19	53	156
EL TARRA	10	0	10	20
VILLA CARO	103	3	69	175
CACHIRA	75	0	48	123
SANTIAGO	57	17	87	161
ARBOLEDAS	10	3	5	18
TEORAMA	13	1	8	22
SALAZAR	23	6	4	33
OCAÑA	83	11	66	160
CACOTA	13	2	21	36
RAGONVALIA	207	3	223	433
EL ZULIA	32	7	19	58
GRAMALOTE	20	3	43	66
EL CARMEN	64	38	82	184
CONVENCION	109	40	10	159
PAMPLONA	29	2	82	113
CUCUTILLA	167	13	180	360
TOTAL	2072	379	1916	4367

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



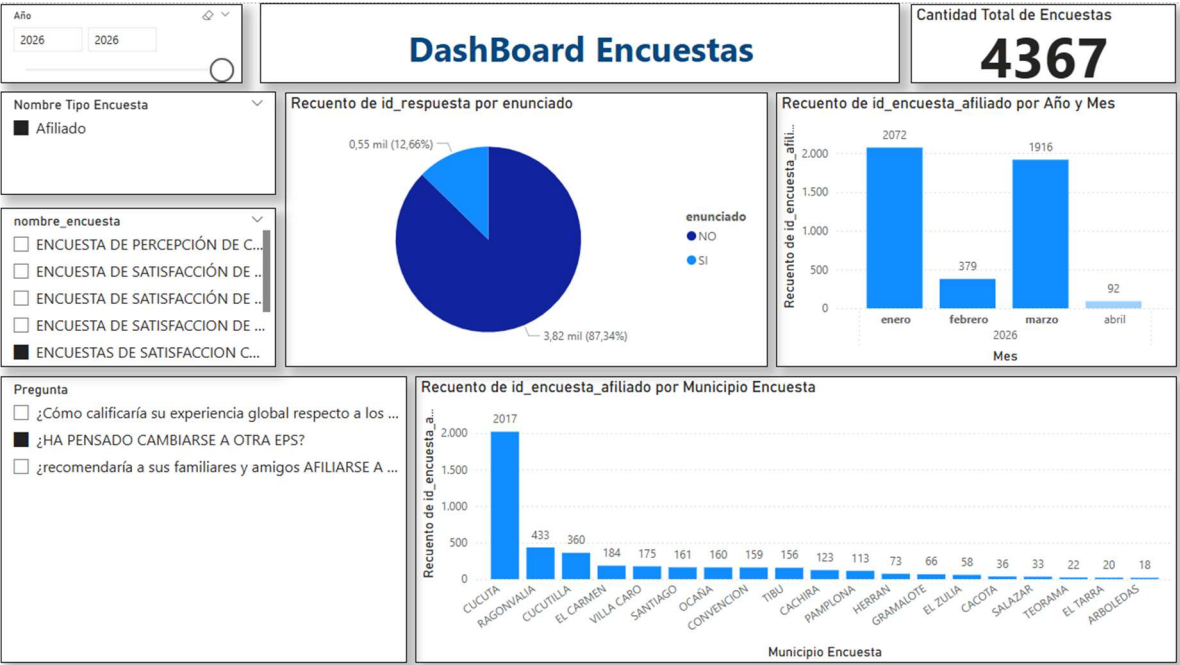
En la presente gráfica se observa que, durante el primer trimestre, se aplicaron un total de 4.367 encuestas. De estas, el 68,11% (2.975 usuarios) calificó el servicio como “muy bueno”, mientras que el 22,96% (1.003 afiliados) lo evaluó como “bueno”. En ese orden de ideas, se alcanzó un nivel de satisfacción global de los usuarios del 91,07%.

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



En la presente gráfica se observa que, durante el primer trimestre, se aplicaron un total de 4.367 encuestas. De estas, el 76,24% (3.330 usuarios) manifestó que definitivamente recomendaría la EAPB a sus familiares y/o amigos, mientras que el 19% (830 afiliados) indicó que probablemente sí la recomendaría. En ese orden de ideas, se alcanzó un 95,24% de usuarios que recomendarían la EAPB a sus familiares y/o amigos.

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



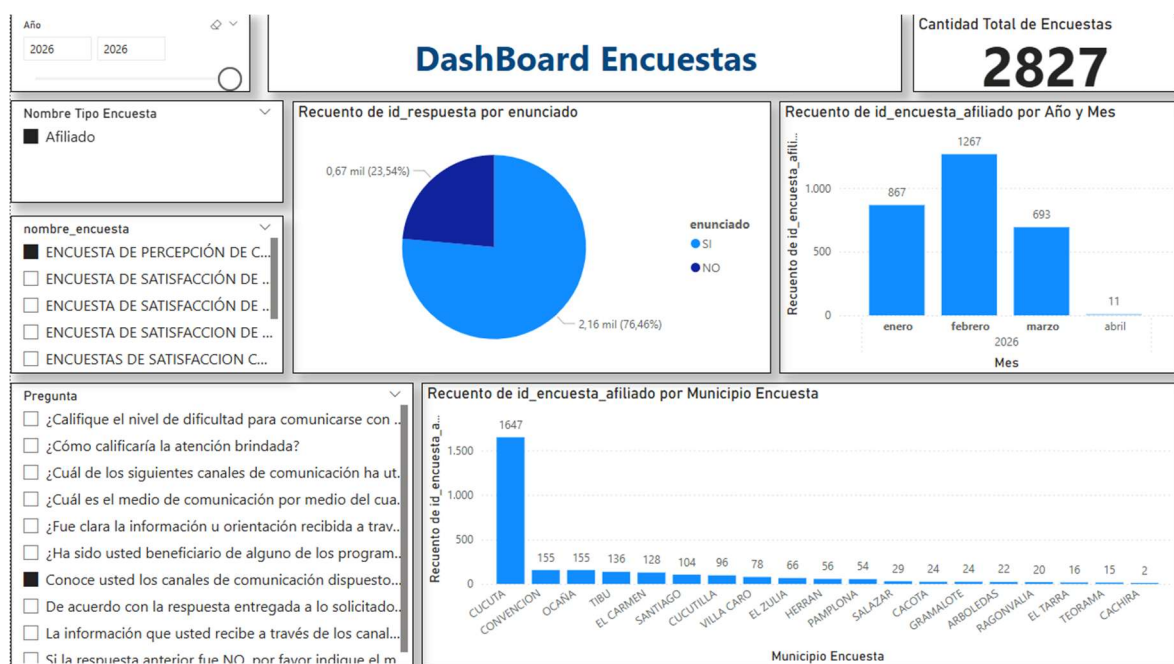
En la presente gráfica se observa que, durante el primer trimestre, se aplicaron un total de 4.367 encuestas. De estas, el 12,66% de los afiliados manifestó haber considerado cambiarse a otra EPSS. Aunque este resultado no es favorable, la EAPB continúa implementando estrategias para mejorar este indicador.

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 2829 encuestas de percepción de los canales de atención, las cuales se detallan por municipio en la siguiente tabla

MUNICIPIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
CUCUTA	432	774	443	1649
HERRAN	25	17	14	56
TIBU	28	75	33	136
EL TARRA	7	7	2	16
VILLA CARO	57	14	7	78
CACHIRA	0	1	1	2
SANTIAGO	33	50	21	104
ARBOLEDAS	8	12	2	22
TEORAMA	8	1	6	15

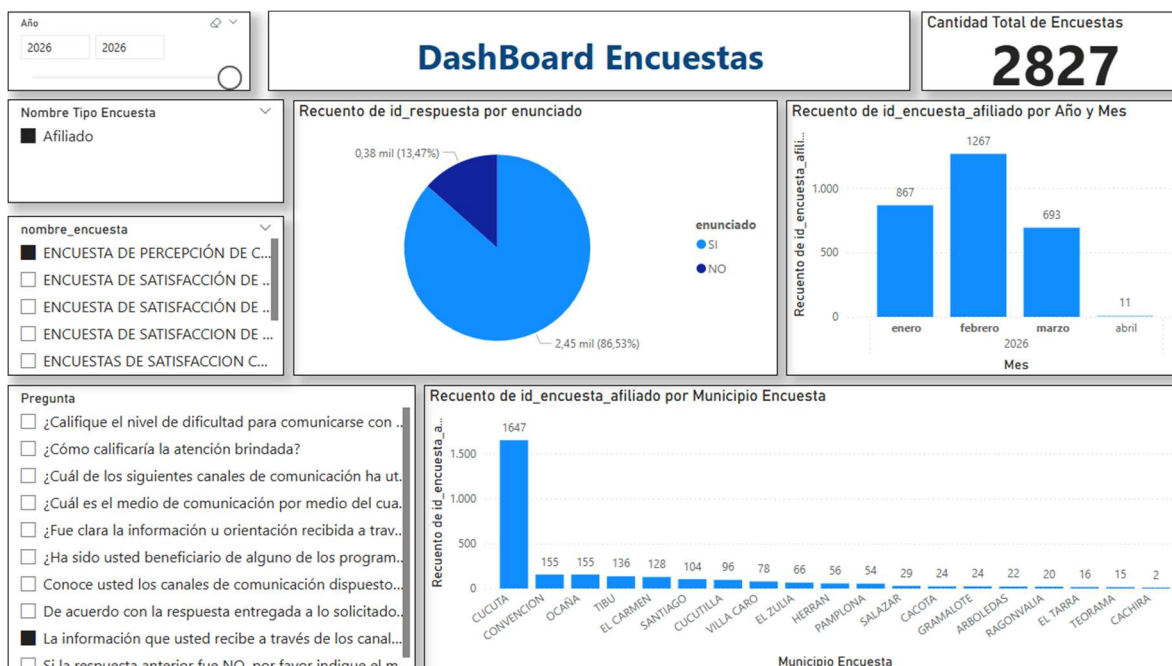
SALAZAR	7	19	3	29
OCAÑA	41	62	52	155
CACOTA	1	15	8	24
RAGONVALIA	9	6	5	20
EL ZULIA	19	36	11	66
GRAMALOTE	6	14	4	24
EL CARMEN	48	49	31	128
CONVENCION	99	53	3	155
PAMPLONA	14	25	15	54
CUCUTILLA	25	37	34	96
TOTAL	867	1267	695	2829

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, durante el primer trimestre, el 76,46% de los afiliados encuestados indicó conocer los canales de comunicación habilitados por la EPSS, tales como atención telefónica, correos electrónicos, atención presencial, página web y EPS VIRTUAL. Esto se atribuye a las acciones de divulgación realizadas para fortalecer la comunicación con los afiliados, facilitando así el acceso 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 de la respuesta brindada a través de los canales de atención durante el primer trimestre, el 83,56% de los afiliados considera que la información recibida resolvió su necesidad según lo manifestado y/o requerido. Se observa que este resultado ha sido favorable, ya que presentó una tendencia positiva, contribuyendo a la satisfacción de los afiliados. No obstante, ComfaOrente EPSS continúa implementando acciones para seguir incrementando este indicador.

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 ComfaOrente 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 titled '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

 Solicitud a nombre propio
  Solicitud autorización para el beneficiario del Núcleo Familiar

No hay solicitudes realizadas hasta el momento.

- 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".



Señor(a): 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.](#)

- 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 Comfaorientes

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

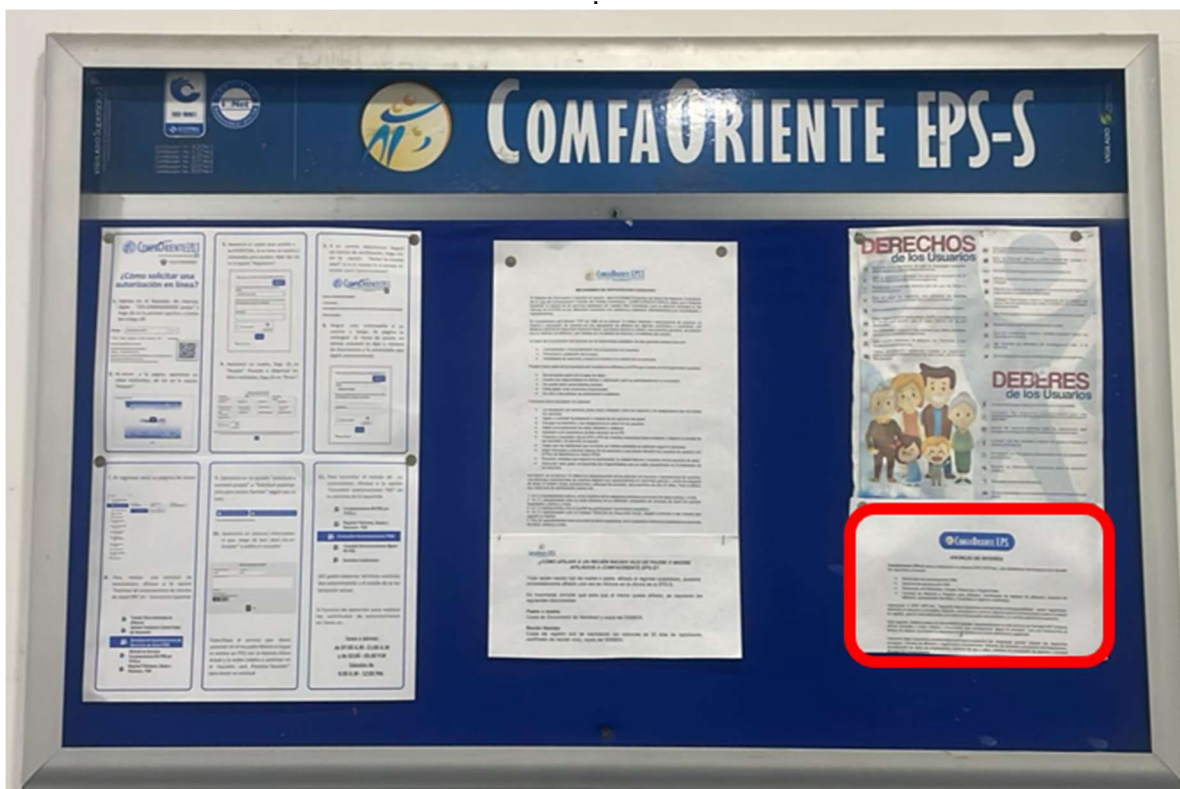
ComfaOriente EPS-S pone a disposición el servicio EPS VIRTUAL, una plataforma tecnológica para atender los siguientes procesos:

- 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



I JORNADA DE CAPACITACIÓN CON LA COMUNIDAD 2026



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	3124879593
ARBOLEDAS	CARRERA 0 AVENIDA 4 No 1-56 BARRIO LA PRESENTACIÓN.	
CÁCHIRA	CALLE 7 No 6-09 BARRIO BUENOS AIRES	
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
	CALLE 6 N°4-15 BARRIO SECTOR NORTE	3124349389

EL CARMEN (Corregimiento Guamalito)		
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