

**INFORME GESTIÓN – ATENCION AL AFILIADO PQRD
(PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS)
II 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@comfaoriente.com y el enlace https://epsonline.comfaoriente.com/login/afiliado/ https://epsonline.comfaoriente.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 Sede 1: Calle 14 # 1-54 La Playa Sede 2: Avenida 2 # 15-69 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) Lunes a Viernes (7:00 AM a 11:00 AM y 2:00 PM a 4:00 PM)	3508296590	atencionalafiliado.eps@comfaoriente.com
	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@comfaoriente.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@comfaoriente.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@comfaoriente.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@comfaoriente.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@comfaoriente.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@comfaoriente.com
	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@comfaoriente.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)	3124879686	eltarra.eps@comfaoriente.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@comfaoriente.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@comfaoriente.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@comfaoriente.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@comfaoriente.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@comfaoriente.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@comfaoriente.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@comfaoriente.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@comfaoriente.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@comfaoriente.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@comfaoriente.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@comfaoriente.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@comfaoriente.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				

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

NOMBRE DEL INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	NUMERADOR	DENOMINADOR	META	FUENTE DE INFORMACIÓN	FRECUENCIA DE ANALISIS	ANALISIS CONSOLIDADO	RESPONSABLE DE REPORTE Y ANALISIS DE DATOS
Tiempo promedio de respuesta de acuerdo a la clasificación de la PQRD	El indicador permite evaluar el promedio de tiempo de respuesta a las PQRD dando cumplimiento o 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

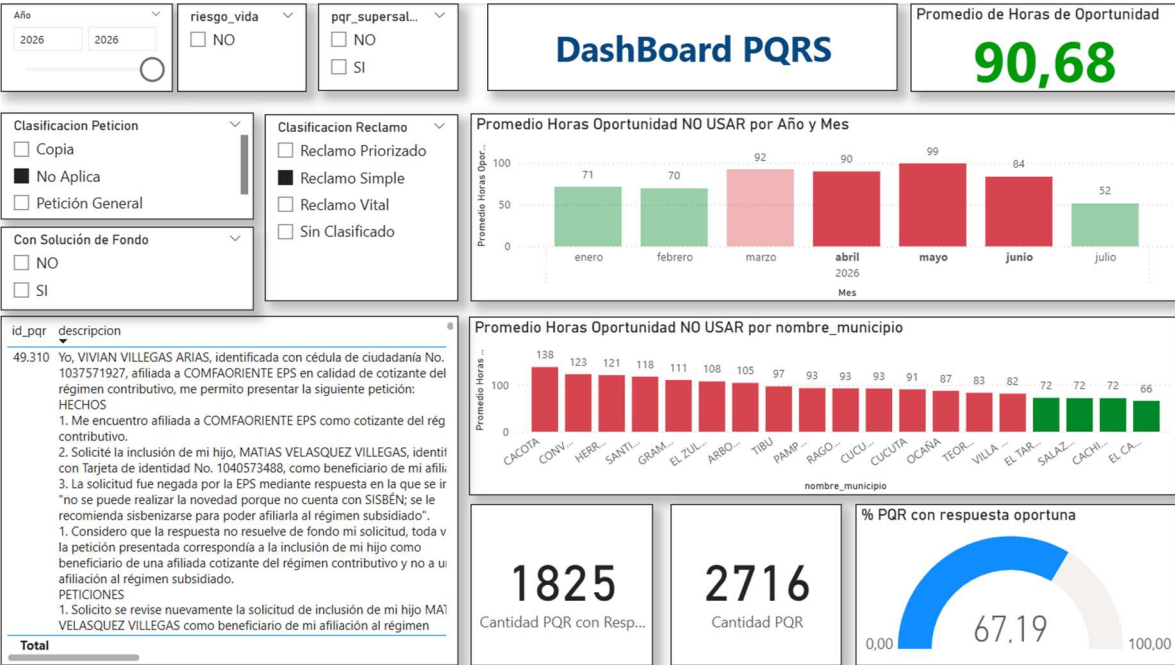
Con base en lo anterior, se presenta el comportamiento de los indicadores correspondiente al II Trimestre de 2026.

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

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

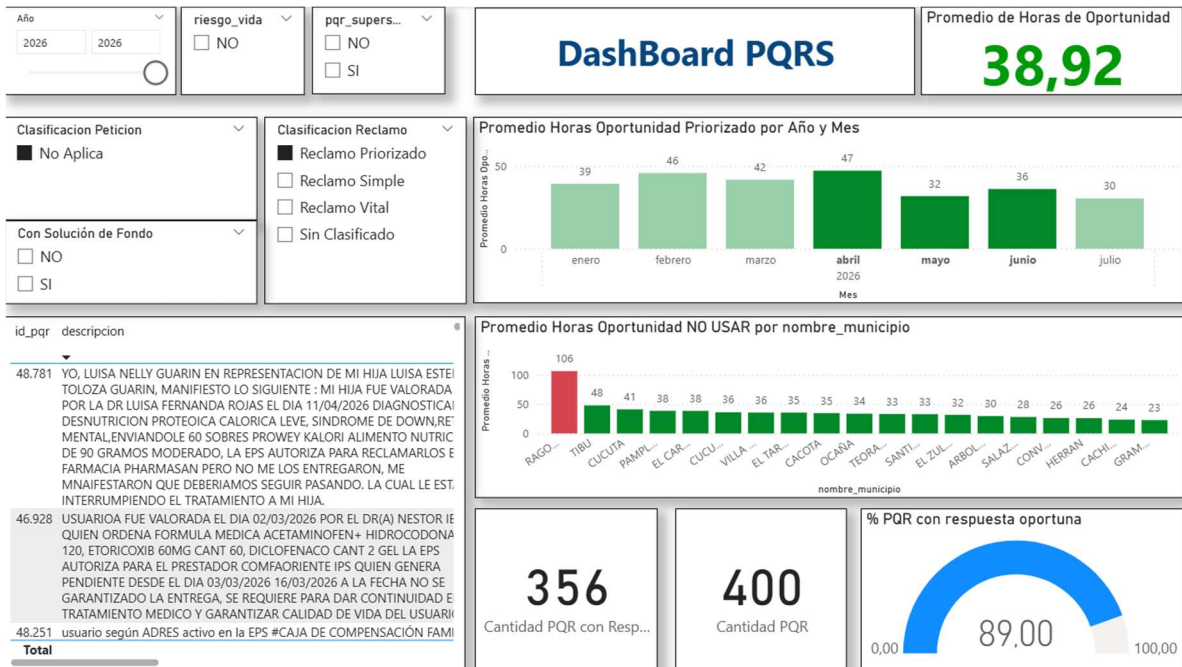
Reclamo simple: 72 horas
Reclamo priorizado: 48 horas
Reclamo vital: 24 horas

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



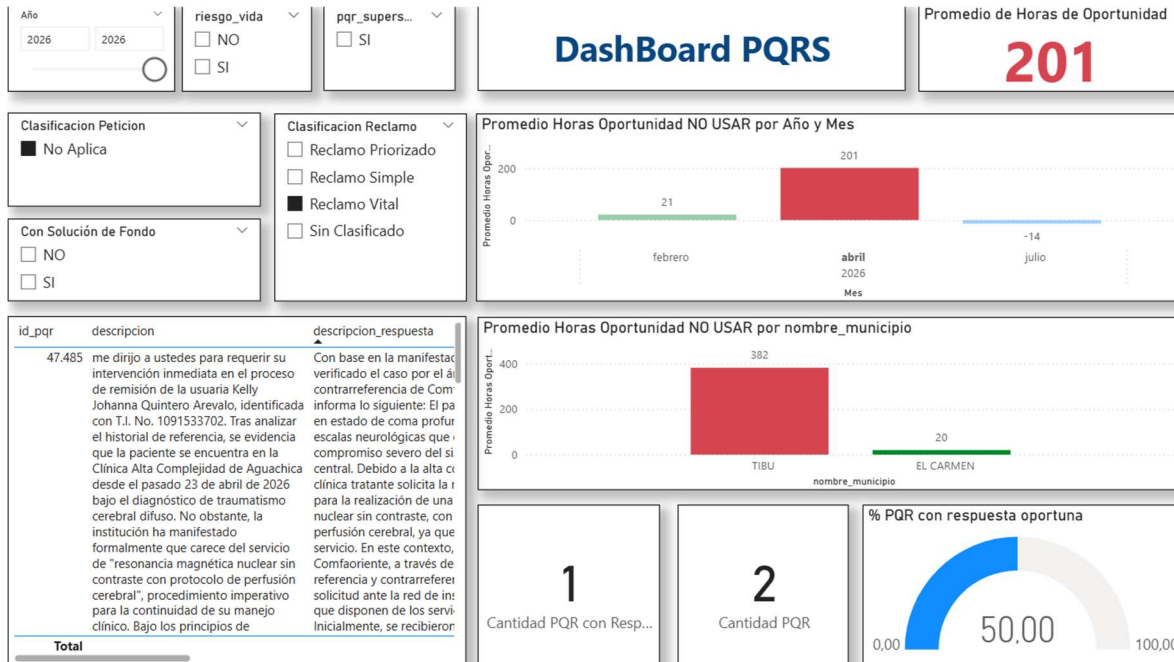
En la presente imagen se reporta el comportamiento del tiempo promedio de respuesta de las PQRD clasificadas como reclamo simple, el cual fue de 90,68 horas. No obstante, este resultado supera el tiempo de respuesta oportuna establecido para los reclamos de riesgo simple (72 horas), de acuerdo con lo 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 II 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 38,92 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 II TRIMESTRE 2026



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 201 horas, toda vez que se identificó en el mes de abril de 2026, se registraron dos (02) PQRD, clasificadas como reclamo vital, en la plataforma SuperArgo de la Superintendencia Nacional de Salud, obteniendo un cumplimiento del 50%, según lo establecido en la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023, ***“3.3.2.3 Reclamos de riesgo vital: Estos reclamos en salud deberán ser resueltos de manera inmediata y en todo caso no podrán superar el término máximo de veinticuatro (24) horas.”***

Con base en el resultado obtenido por las PQRD clasificadas como reclamo vital, donde se tiene en cuenta la sumatoria del tiempo transcurrido entre la radicación y solución de fondo sobre el total de PQRD, el tiempo promedio del reclamo priorizado fue de 201 horas y correspondió a los municipios de Tibú 382 horas y El Carmen 20 horas; al analizar los tiempos promedio se identificó que hubo una (1) PQRD radicada el 04 de abril de 2026 clasificada inicialmente como ***reclamo priorizado***, cuya gestión por parte de la EAPB se encontraba asociada al proceso de referencia, sujeto a la capacidad instalada de la red hospitalaria; por tanto, la situación no obedecía a una presunta falta de oportunidad en la gestión realizada.

No obstante, el día 10 de abril de 2026 la PQRD fue reabierta, evidenciándose el cambio en la tipificación del reclamo a riesgo vital, situación que conllevó a un presunto incumplimiento en los tiempos de gestión y respuesta, de conformidad con lo establecido en la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de Salud. Es importante precisar que la EAPB adelanta la gestión y brinda solución de fondo a las PQRD, en cumplimiento de la normatividad vigente y de los términos establecidos para su atención y respuesta. A continuación, adjunto el caso puntual tipificado inicialmente como priorizado.



RESUMEN

N° PQR	20262100008391142
TIPO	RECLAMO
Medio de ingreso	Web
Fecha de radicación	2026-04-04 14:05:33
Funcionario que radicó el caso	Herika Thalia Rivera Unda
Priorizado	Si
Riesgo vital	Si
Estado	Cerrada
DATOS AFECTADO	
Tipo de documento:	Cédula de Ciudadanía
Número de documento:	41440824
Nombres y apellidos:	CARLINA MATEUS DE PARDO
Dirección:	kra 94 No 83 50
Teléfono fijo:	
Celular:	3151699284
E-mail:	smateushenao71@gmail.com
Régimen:	Subsidiado
Población especial:	No Aplica
Entidad:	CCF ORIENTE "COMFAORIENTE"
Patología:	HTA (HIPERTENSIÓN ARTERIAL)
CLÍNICA/ HOSPITAL/CENTRO DE SALUD / LABORATORIO CLÍNICO U OTRO PRESTADOR DE SERVICIOS DE SALUD	





Nombre: Clínica San Jose De Cucuta Sa CLINICA SAN JOSE DE CUCUTA SA Municipio
Cucuta Barrio Los Caobos

Departamento: NORTE DE SANTANDER

Municipio: SAN JOSÉ DE CÚCUTA

Motivo:

- **Macro:** BARRERAS EN EL ACCESO A TECNOLOGÍAS Y SERVICIOS DE SALUD; Y OTROS ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO
General: FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA PRESTACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y OTROS ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO
Específico: FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA
- **Macro:** BARRERAS EN EL ACCESO A TECNOLOGÍAS Y SERVICIOS DE SALUD; Y OTROS ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO
General: FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA PRESTACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y OTROS ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO
Específico: FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD
Tipo motivo específico: PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS
Especialidad o tipo de procedimiento: OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS

Descripción:

#RAD20262100008391142 #PRESTADOR Clínica San Jose De Cucuta Sa CLINICA SAN JOSE DE CUCUTA SA Municipio Cucuta Barrio Los Caobos Usuario activo según ADRES con la entidad #CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO "COMFAORIENTE" SUBSIDIADO // Se solicita con urgencia una cama en Uci para la paciente en la ciudad de Bucaramanga, ya que requiere atención con manejo multidisciplinario, y en la ciudad de Cúcuta no hay lugar ni las personas adecuadas para la atención, debido a que tiene una hernia ventral, paciente de 76 años quien esta interna en esta clínica desde los primeros días del mes de marzo. Se le han hecho varios lavados y para cada lavado le colocan anestesia, cuanto puede resistir una persona de esta edad con hipertensión y otras enfermedades de base y con colocación de anestesia en cada lavado?

Seguimientos:

- **comentario:** Creación de la PQRD
descripcion:
fecha: 2026-04-03 14:33:25
- **comentario:** Creación de la PQRD
descripcion:
fecha: 2026-04-04 14:05:37
- **comentario:** Leído por el vigilado
descripcion:
fecha: 2026-04-05 07:32:03
- **comentario:** Cierre Entidad Vigilada o Sistema
descripcion: Caso solucionado de fondo. Con base en lo anterior, y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por el Área de Atención al Afiliado, en donde se efectuó la trazabilidad correspondiente a la PQRD radicada. A continuación, se presenta la respuesta a su solicitud: Me permito informar que, en relación con el caso de la paciente Carlina Mateus de Pardo, se realizó gestión con el área de referencia, quien nos notifica: "Se trata de paciente con diagnósticos establecido con múltiples intervenciones quirúrgicas con previo defecto de pared abdominal complejo, actualmente con síndrome adherencia severo en abdomen abierto bjork 4, con fistula enteroatmosferica, no conducida hasta el momento de difícil manejo con múltiples recambios de sistema de presión negativa, sin logar exteriorizar o el cierre. por lo anterior, médico tratante considera remisión para manejo multidisciplinario en un nivel superior con cirugía gastrointestinal pared abdominal y falla intestinal. COMFAORIENTE EPSS a través del sistema de referencia y contrarreferencia presenta el caso a la red hospitalaria habilitada con los servicios requeridos por el usuario. En el momento se reciben respuestas de negación por no disponibilidad de cupo hospitalario. A sí mismo, es importante resaltar que el día 06/04/2026



Fundación cardiovascular de Bucaramanga solicito historia clínica completa para ser revisada por grupo multidisciplinar para garantizas en la prestación del servicio, el cual fue enviada, por el momento a la espera de aceptación. image.png image.png image.png image.png image.png En ese sentido, se está a la espera de la confirmación de disponibilidad por parte de la red adscrita para continuar con el trámite pertinente. Dicho lo anterior el caso queda en seguimiento hasta que logre la aceptación por parte del prestador. De esta manera, se considera gestionada su solicitud. En caso de requerir información adicional o si desea radicar una nueva petición, lo invitamos a comunicarse a través de los canales habilitados por Comfaorienté EPSS, los cuales se detallan a continuación: - Plataforma virtual: <https://epsonline.comfaorienté.com/login/afiliado/> - Línea telefónica de atención 24/7: 3508296590 - Atención presencial en el municipio de Tibú, ubicada en sede Calle 8 # 5-33 Barrio El Carmen. - Correo electrónico institucional: atencionalafiliado.eps@comfaorienté.com Adicionalmente, aprovechamos la ocasión para hacer entrega de la Carta de Derechos y Deberes del Afiliado y la Carta de Desempeño, con el objetivo de promover el conocimiento y apropiación de estos contenidos por parte de nuestros afiliados y sus familias, como actores activos dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Finalmente, reiteramos nuestro compromiso con la mejora continua de nuestros servicios y le ofrecemos disculpas por cualquier inconveniente que haya podido generarse. Sus observaciones son valiosas, pues nos permiten identificar oportunidades de mejora en beneficio de todos nuestros usuarios. Esperamos haber atendido de manera satisfactoria su requerimiento y lo invitamos a seguir utilizando nuestros canales de atención para cualquier necesidad futura. Cordialmente, image.png FANNY ANAIS TORRES GONZALEZ Profesional de Atención al Afiliado y Participación social en salud COMFAORIENTE EPS-S

fecha: 2026-04-06 14:02:38

• **comentario:** Carga de archivos

descripcion: Respuesta formal, correo de respuesta

fecha: 2026-04-06 14:04:05

• **comentario:** Seguimiento

descripcion: Información de estado de solicitud Canal: Web Radicado:20262100009019372 #RAD20262100009019372 El día 3 de abril se solicito un traslado a un hospital en Bucaramanga para un manejo multidisciplinario, pero la respuesta en que no hay donde atender a la paciente. Se esta a la espera de la respuesta de la Fundación Cardiovascular en Bucaramanga , quien solicito historia clínica de la paciente. Hoy 10 de abril no hay solución. Es preocupante la situación , ya que es una paciente con diagnostico establecido con múltiples intervenciones quirúrgicas, con previo defecto de pared abdominal, tiene el abdomen abierto y necesita urgente una cirugía, paciente de 77 años, quien viene deteriorándose física y mentalmente. Es la segunda queja que se coloca, espero pronta solución, o de lo contrario me tocara acudir a los medios de comunicación para solicitar una cama, a lo cual creo tengo derecho. Siendo las 03:15 pm del 10/04/2026, se realiza comunicación al teléfono 3151699284 Contesta la señora Marta Pardo Mateus, hija de la usuaria, quien informa que continúan a la espera de traslado, sin respuesta favorable hasta el momento; el estado de salud de la usuaria es delicado; permaneció 37 días en unidad de cuidados intensivos, con múltiples intervenciones quirúrgicas con defecto de pared abdominal complejo, actualmente con síndrome de adherencia severo, sin pared abdominal, con abertura en el abdomen con fistula enteroatmosferica, Presento una infección bacteriana controlada hasta el momento, posterior a tratamiento con antibiótico. Refiere que hace 2 días aproximadamente la pasaron a servicio de hospitalización, habitación 504, piso 5; requiere atención por profesional en fistula para una posterior intervención quirúrgica; adicionalmente, presenta pérdida de peso debido a que no se puede alimentar correctamente. Se solicita cambio a vital por el diagnóstico, la condición actual de salud del usuario y el servicio requerido. Se solicita reapertura del caso, debido a que aún se encuentra pendiente la prestación del servicio de referencia y contrarreferencia.

fecha: 2026-04-10 15:38:13

• **comentario:** Marcación para instrucción

descripcion: Sin solución de fondo: #RAD20262100009019372 Señora Marta Pardo Mateus, hija de la usuaria , se comunica para solicitar información del estado de la solicitud, manifiesta que a un no se ha realizado el traslado de la paciente. Por lo anterior se envía caso a instrucción por sin solución de fondo.

fecha: 2026-04-10 15:43:13

• **comentario:** Reabierto

descripcion: Se reabre el caso, sin solución de fondo, dado que aún se encuentra pendiente la prestación del servicio. "Pendiente el traslado de la paciente, se encuentra en delicado estado de salud"

fecha: 2026-04-10 15:52:01

• **comentario:** Cambio a riesgo vital

descripcion: paciente se encuentra sin pared abdominal, fistula, múltiples procedimientos quirúrgicos, tiene el estomago abierto, pendiente traslado.

fecha: 2026-04-10 15:54:18

• **comentario:** Seguimiento

descripcion: #EPS #EPS #EFFECTIVO 10/04/2026 Siendo las 5:26 pm se realiza llamada al número de contacto 3508296590 de la Eps CCF ORIENTE "COMFAORIENTE" contesta funcionario (a) Jennifer sierra a quien se le solicita información del trámite que se realiza sobre la PQRD Solicita tiempo en línea e indica que el caso se encuentra en gestión administrativa a al espera de remisión a la espera de respuesta . Se recomienda caso por ser riesgo vital y subir avances al aplicativo. Se finaliza gestión siendo las 5:33 pm

fecha: 2026-04-10 17:33:53

- **comentario:** Seguimiento

descripcion: Se realiza llamada al número de contacto 3151699284 de la afectada Carlina Mateus de Pardo; contesta Marta Mateus, hija, quien informa que la paciente continúa hospitalizada en UCI, en espera de aceptación de traslado a institución de mayor nivel de complejidad que cuente con los profesionales y recursos necesarios para su manejo. Refiere que la paciente ha permanecido en UCI y ha sido sometida a múltiples procedimientos quirúrgicos (aproximadamente nueve lavados quirúrgicos). Manifiesta que, según lo indicado por el equipo tratante, la paciente requiere traslado a una institución de mayor complejidad para continuar su manejo. Adicionalmente, señala inconformidad frente a la gestión del traslado por parte de la EPS, indicando que ha recibido respuestas negativas o sin solución efectiva, y que otros pacientes han sido priorizados para traslado. Manifiesta que la familia cuenta con recursos económicos limitados y no dispone de red de apoyo en la ciudad actual, lo que ha generado dificultades para cubrir gastos de estadía, alimentación y sostenimiento durante el proceso de hospitalización. Refiere que en la fecha solicitó a las directivas de la institución agilizar el traslado de la paciente y manifiesta que, en caso de no evidenciar avances, considerará elevar el caso a medios de comunicación. Se informa a la familiar que la información suministrada será registrada en el presente seguimiento, de acuerdo con lo manifestado, para los fines correspondientes. Se indica que se continuará con el seguimiento del caso hasta verificar gestión por parte de la EPS frente a la solicitud de traslado.

fecha: 2026-04-13 17:09:44

- **comentario:** Seguimiento

descripcion: #SIS #EPS #NOEFFECTIVO 20/04/2026, siendo las 4:35 am, se realiza llamada al número de contacto 3102056530-3508296590-3102197147, de la entidad Comfamiliar. Se insiste en tres oportunidades, pero no contestan. Se finaliza gestión, siendo las 4:40 am.

fecha: 2026-04-20 04:42:16

- **comentario:** Seguimiento

descripcion: Se realiza llamada al número de contacto 3151699284 de la afectada Carlina Mateus de Pardo; contesta Marta Mateus, hija, quien informa que la paciente fue trasladada al Hospital Internacional de Colombia, en Santander, el pasado viernes 18 de abril. Refiere que, a su llegada a la institución, inicialmente no iba a ser aceptada, dado que, según la IPS receptora, no existía aceptación previa de la remisión; sin embargo, ante la condición clínica de la paciente, se decidió su ingreso. Actualmente, la paciente se encuentra en camilla en consultorio contiguo al servicio de urgencias. Según lo manifestado por la familiar, la paciente fue valorada por el servicio de cirugía, indicándole que el manejo y proceso de recuperación serán prolongados. Hasta el momento, no se ha brindado información adicional respecto al plan de manejo. La familiar expresa preocupación por la situación socioeconómica, manifestando que no cuenta con los recursos económicos suficientes para su sostenimiento ni el de la paciente en la ciudad actual. Se continuará con seguimiento del caso.

fecha: 2026-04-21 15:48:33

- **comentario:** Seguimiento

descripcion: #SIS #EPS #NOEFFECTIVO 23/04/2026, siendo las 4:17 am, se realiza llamada al número de contacto 3102056530-3508296590- 3102197147, de la entidad Comfaorient. Se insiste en tres oportunidades, pero no contestan. Se finaliza gestión, siendo las 4:21 am.

fecha: 2026-04-23 04:21:37

- **comentario:** Seguimiento

descripcion: Se realiza llamada al número de contacto 3151699284 de la afectada Carlina Mateus de Pardo; contesta Marta Mateus, hija, quien informa que la paciente actualmente se encuentra hospitalizada en piso, habitación 536 del Hospital Cardiovascular de Colombia, y ya fue valorada por el servicio de cirugía. Refiere que, de acuerdo con la valoración realizada, el equipo tratante indicó manejo conservador inicial, con enfoque en rehabilitación de la pared abdominal, y seguimiento clínico para reevaluación de la necesidad de intervención quirúrgica según evolución. Se explica al familiar que, teniendo en cuenta que se garantizó el traslado al nivel de atención requerido, así como la valoración por la especialidad correspondiente y la definición de conducta médica, se considera superada la barrera que motivó la reclamación inicial, por lo cual se procede al cierre del caso por solución de fondo. La familiar manifiesta comprensión y aceptación de la información suministrada. Se dejan abiertos los canales de comunicación de la Superintendencia Nacional de Salud en caso de presentarse nuevas barreras en la atención en salud.

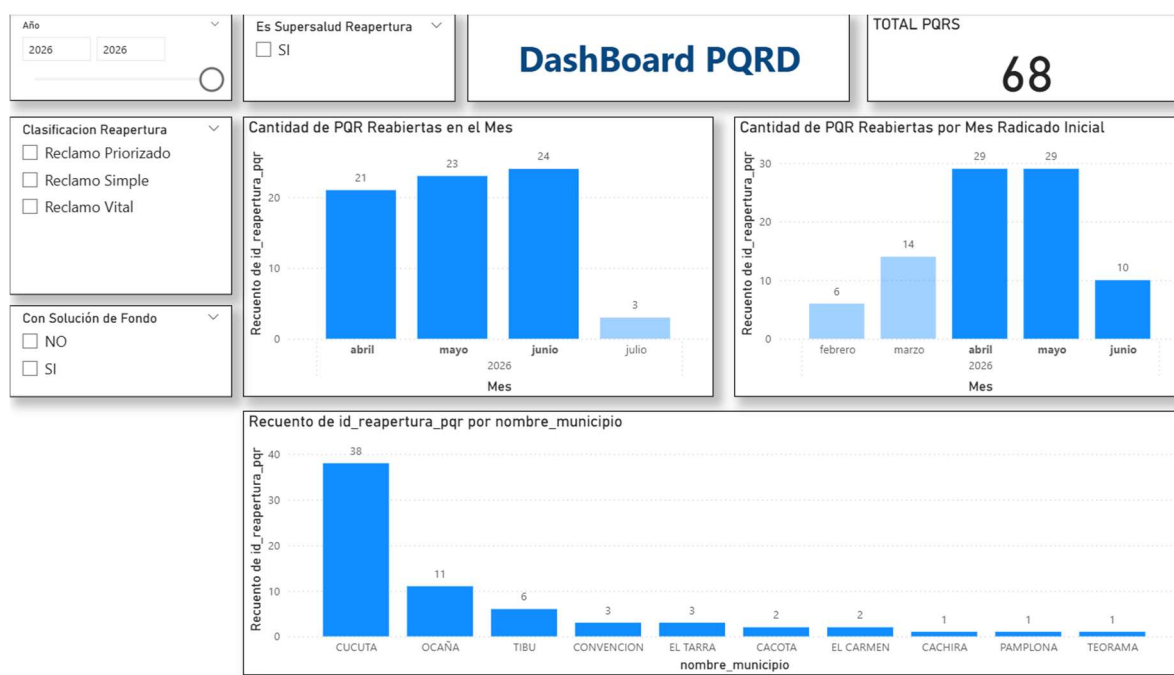
fecha: 2026-04-26 17:37:51

- **comentario:** Cierre Entidad Vigilada o Sistema

descripcion: Caso solucionado de fondo Se realiza llamada al número de contacto 3151699284 de la afectada Carlina Mateus de Pardo; contesta Marta Mateus, hija, quien informa que la paciente actualmente se encuentra hospitalizada en piso, habitación 536 del Hospital Cardiovascular de Colombia, y ya fue valorada por el servicio de cirugía. Refiere que, de acuerdo con la valoración realizada, el equipo tratante indicó manejo conservador inicial, con enfoque en rehabilitación de la pared abdominal, y seguimiento clínico para reevaluación de la necesidad de intervención quirúrgica según evolución. Se explica al familiar que, teniendo en cuenta que se garantizó el traslado al nivel de atención requerido, así como la valoración por la especialidad correspondiente y la definición de conducta médica, se considera superada la barrera que motivó la reclamación inicial, por lo cual se procede al cierre del caso por solución de fondo. La familiar manifiesta comprensión y aceptación de la información suministrada. Se dejan abiertos los canales de comunicación de la Superintendencia Nacional de Salud en caso de presentarse nuevas barreras en la atención en salud.

fecha: 2026-04-26 17:38:04

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 68 casos, lo que representa el 6,53% del total de 1.041 PQRD registradas en la plataforma SuperArgo. No obstante, este resultado supera la meta definida del 5%, por ende, el programa de salud continua con las estrategias en pro de la mejora continua. A continuación, se presenta la distribución por meses:

Abril de 2026 fueron 29 PQRD reabiertos
 Mayo de 2026 fueron 29 PQRD reabiertos
 Junio de 2026 fueron 10 PQRD reabiertos

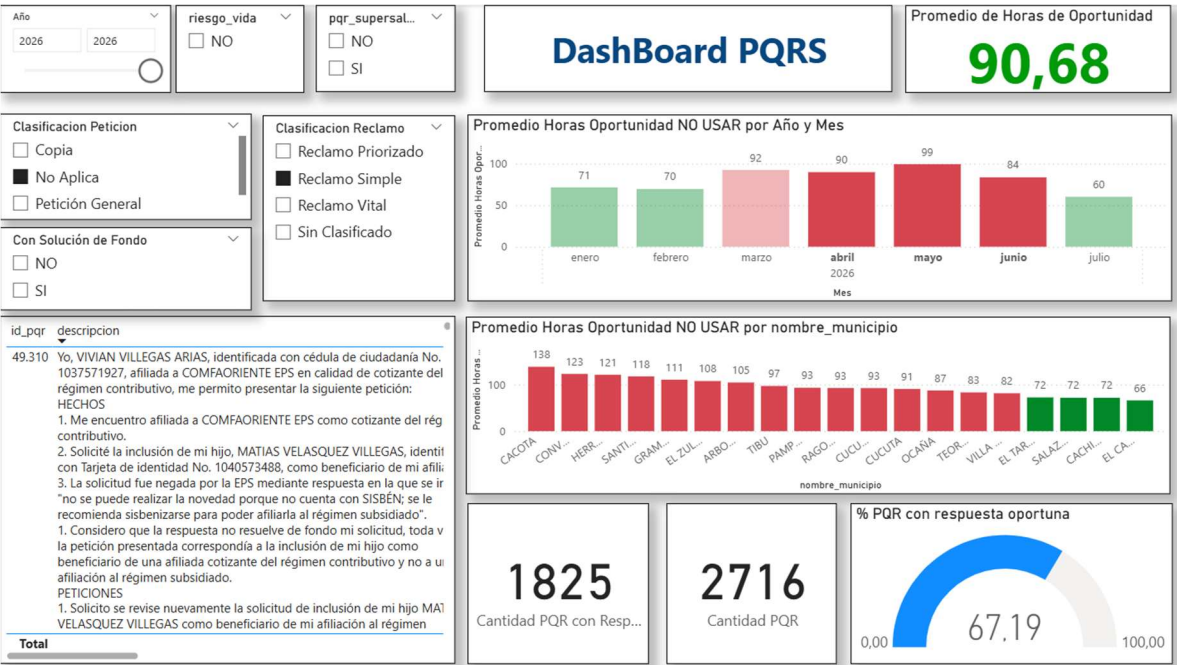
Ahora bien, con respecto a los municipios se evidencia que:

- Cúcuta fueron 38 PQRD reabiertas
- Ocaña fueron 11 PQRD reabiertas
- Tibú fueron 6 PQRD reabiertas
- Convención fueron 3 PQRD reabiertas
- El Tarra fueron 3 PQRD reabiertas
- Cacota fueron 2 PQRD reabiertas
- El Carmen fueron 2 PQRD reabiertas
- Cachira fue 1 PQRD reabierto
- Pamplona fue 1 PQRD reabierto
- Teorama fue 1 PQRD reabierto

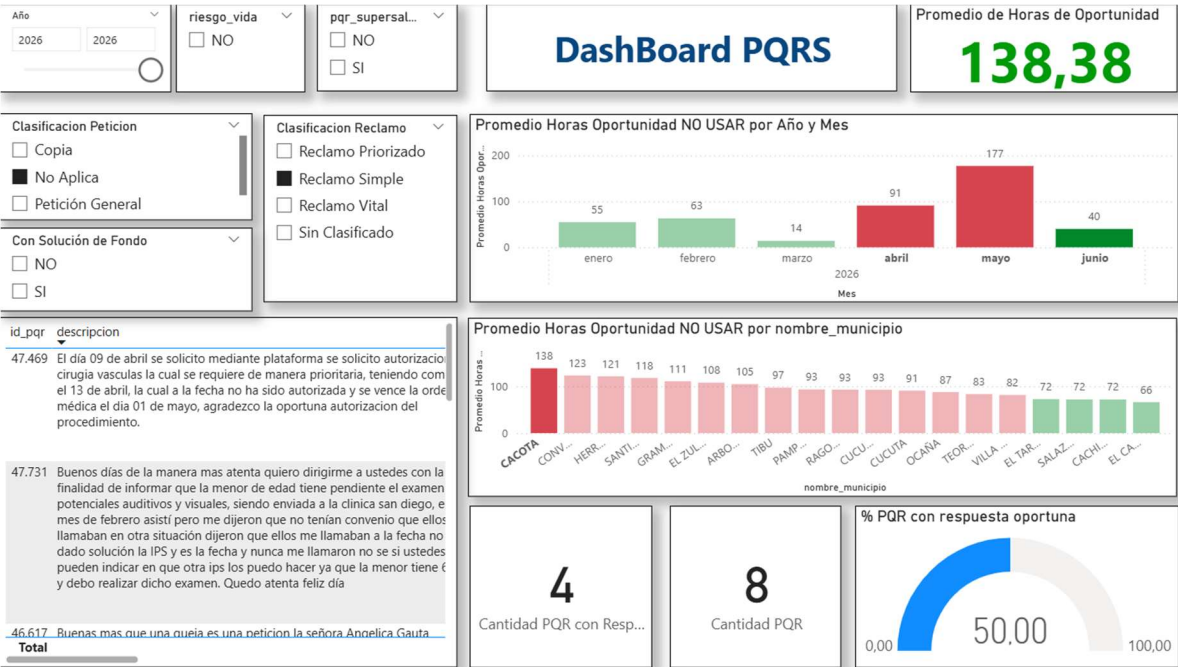
3. Porcentaje de PQRD resueltas por municipio

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

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

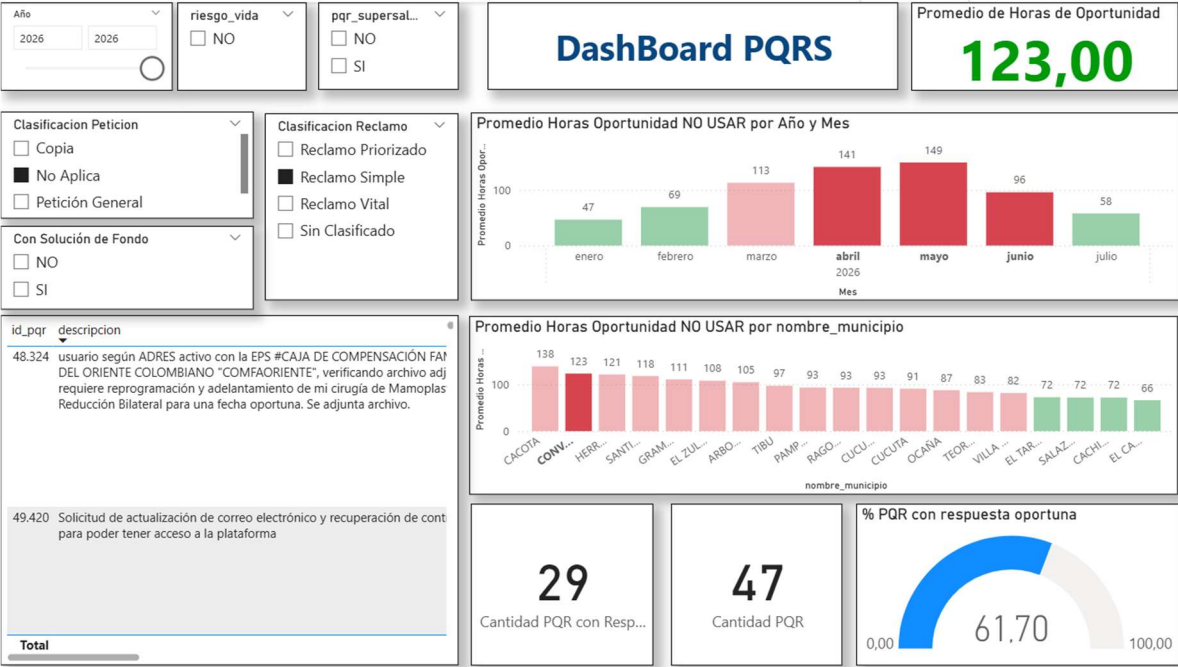


Grafica. Total PQRD radicadas y resueltas por municipios clasificada como reclamo simple Municipio de Cécota



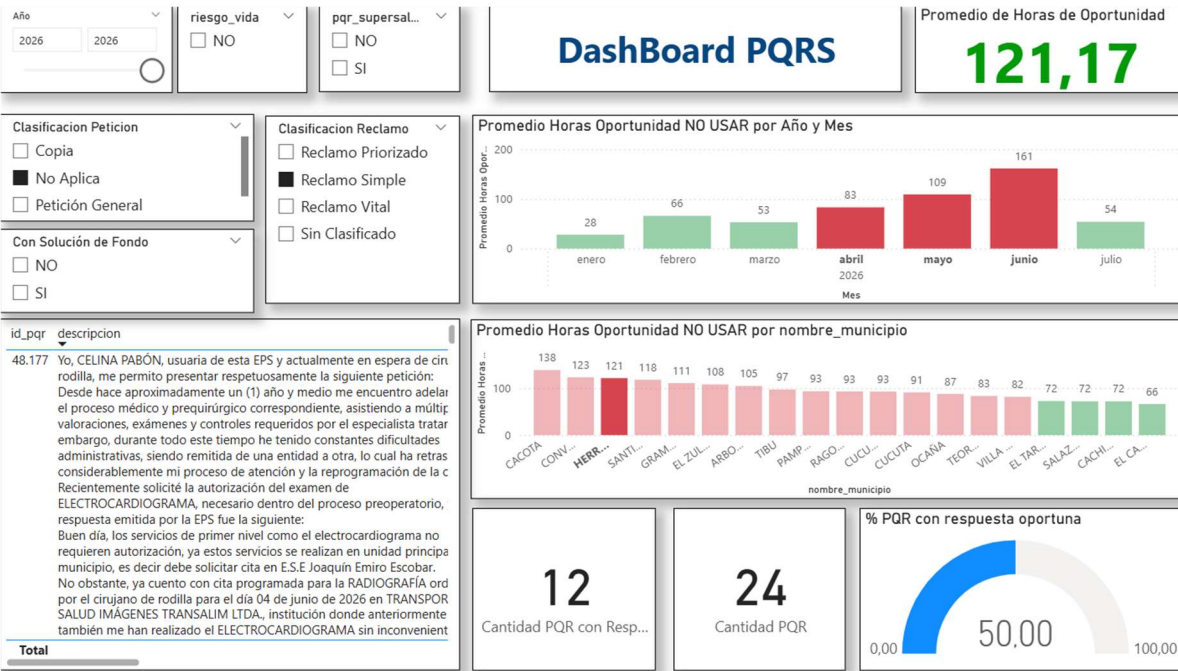
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 50%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



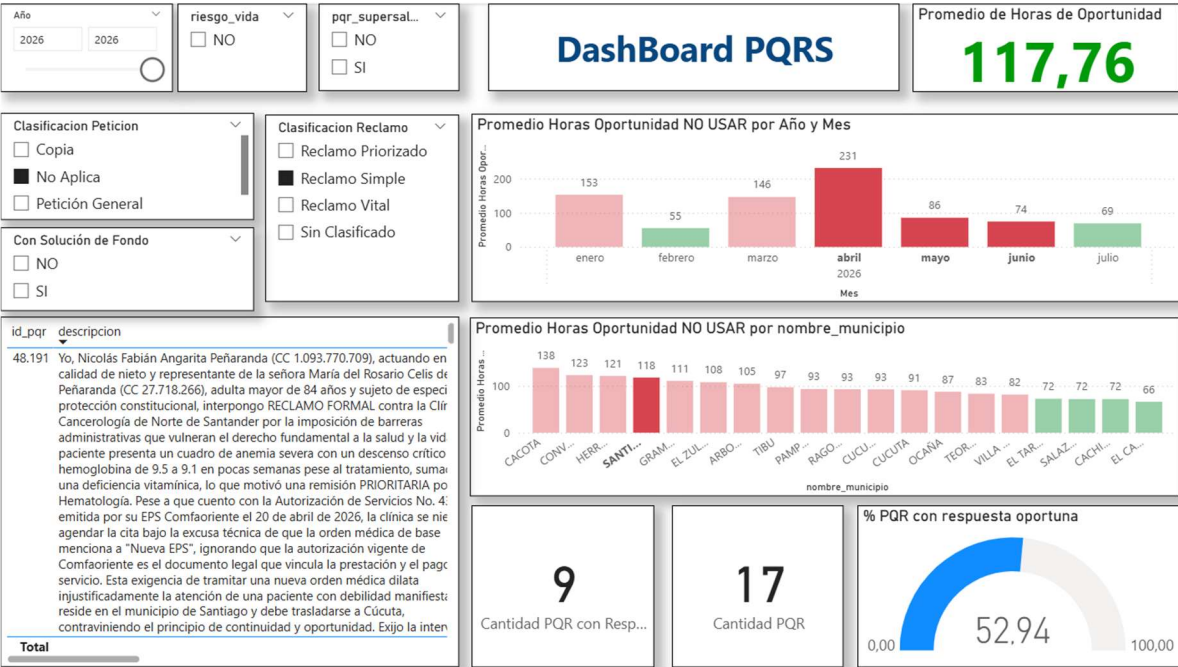
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 61,70%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



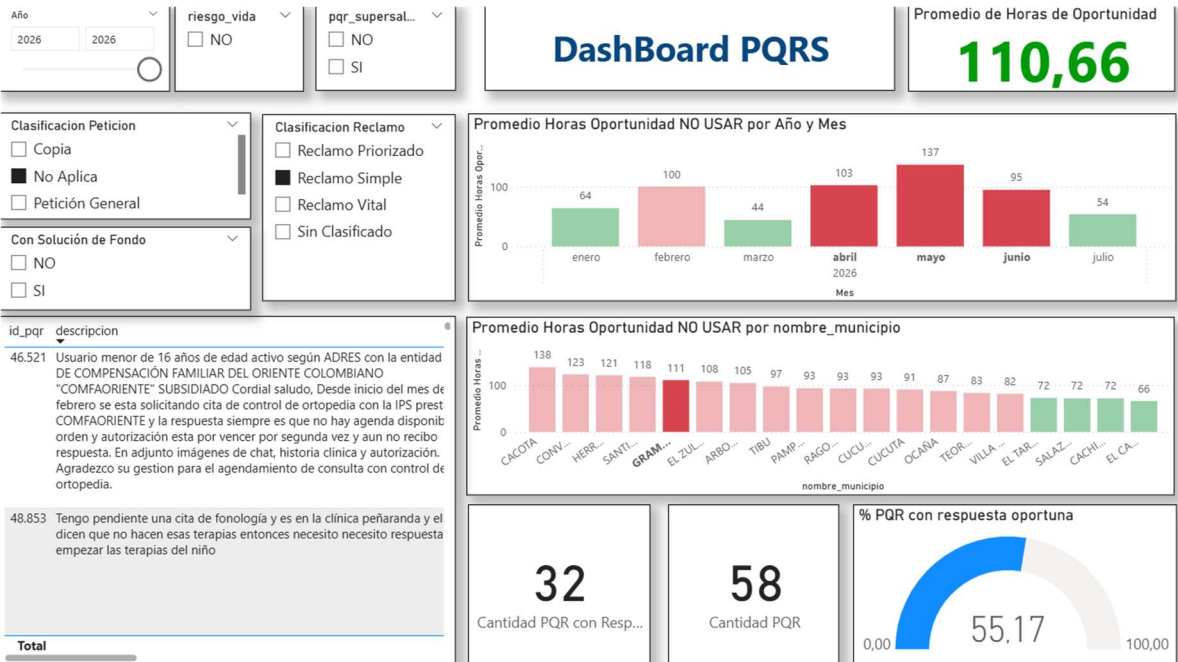
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 50%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



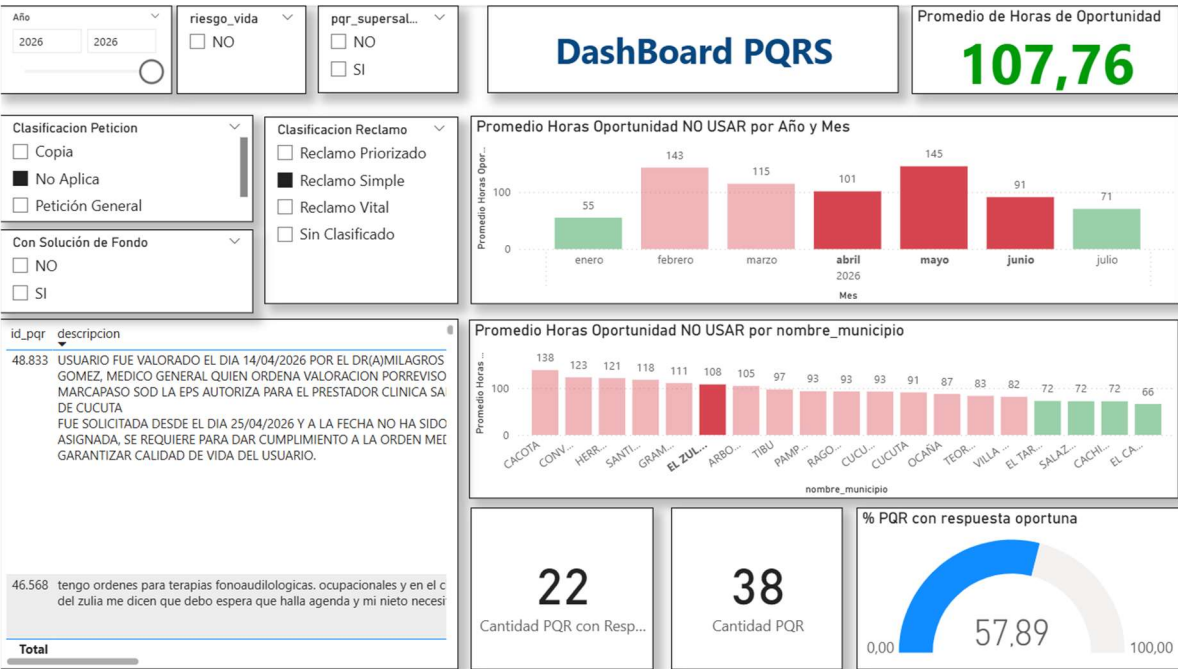
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 52,94%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



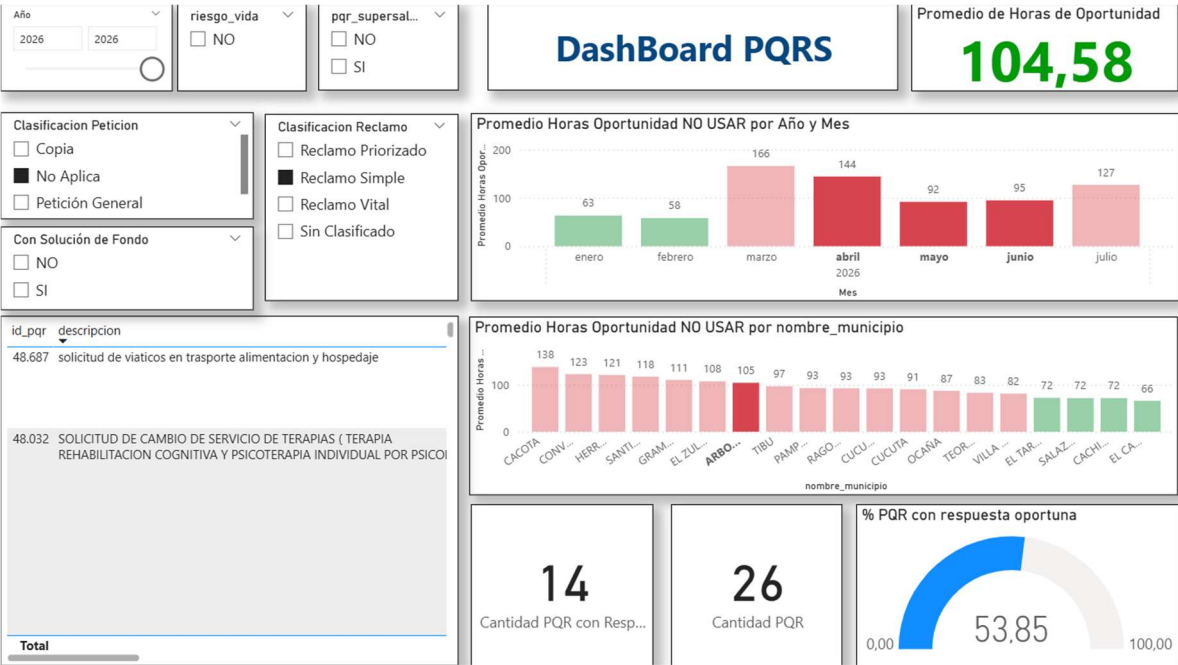
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 55,17%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



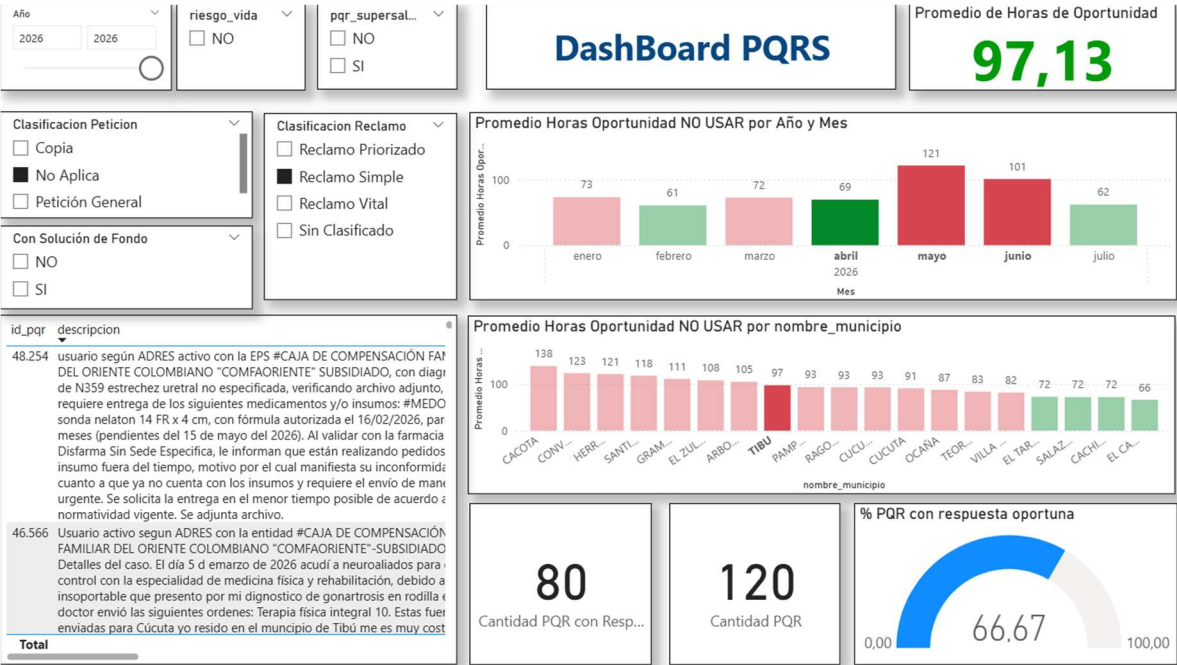
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 57,89%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



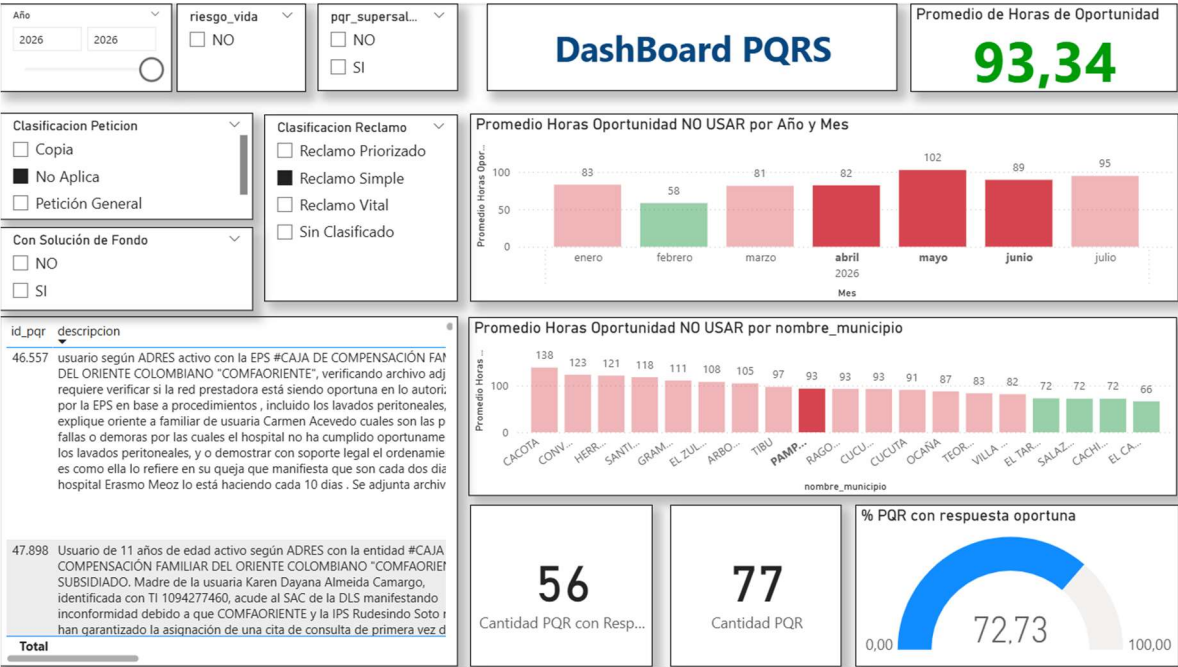
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 53,85%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



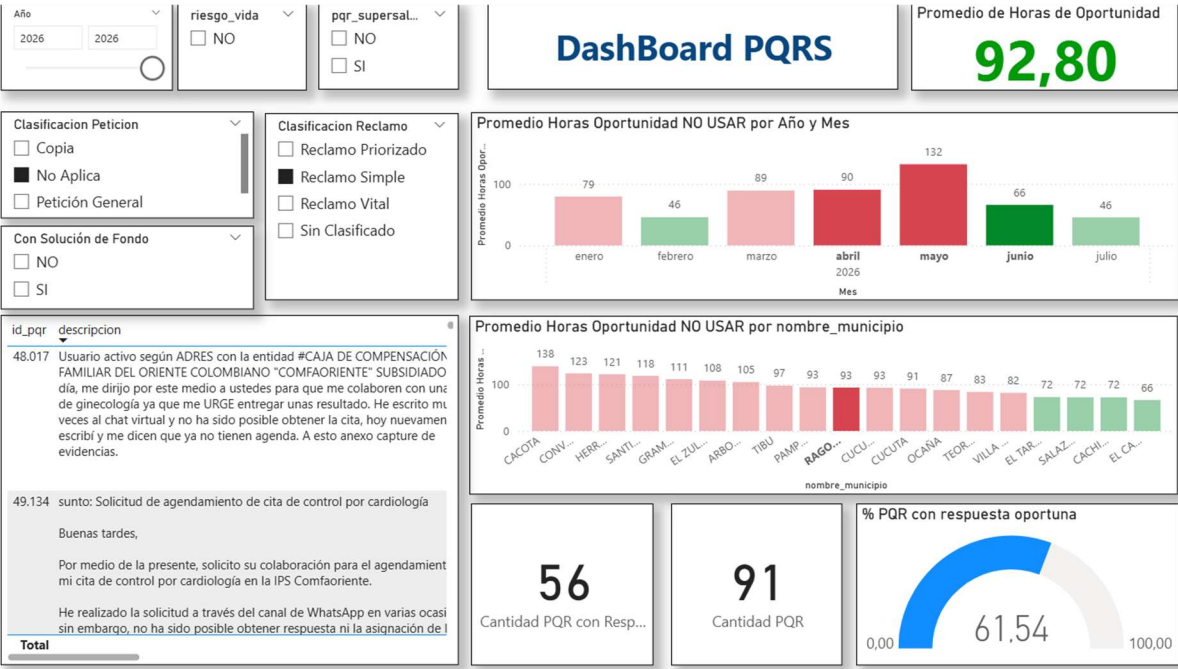
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 66,67%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



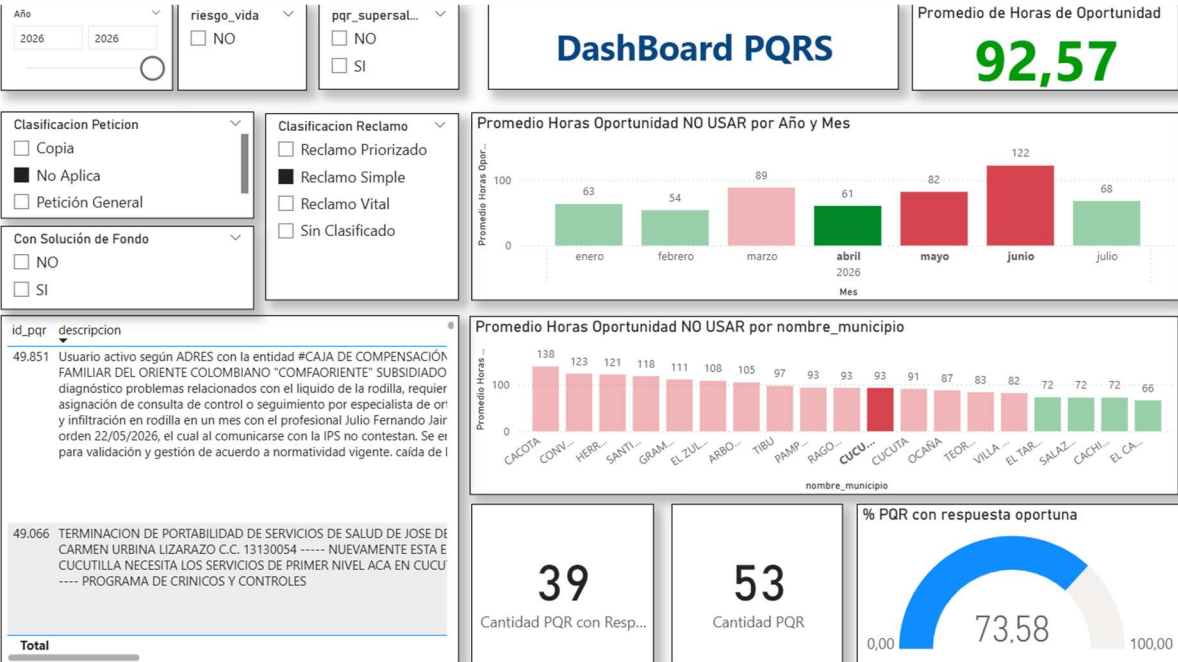
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 72,73%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



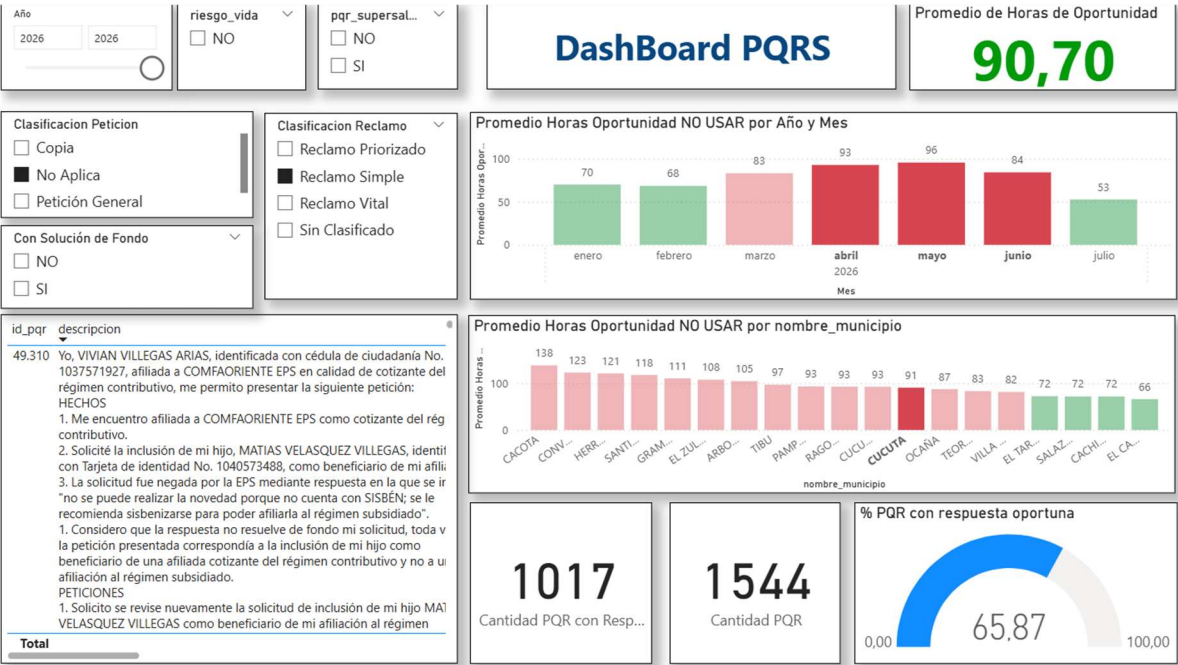
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 61,54%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



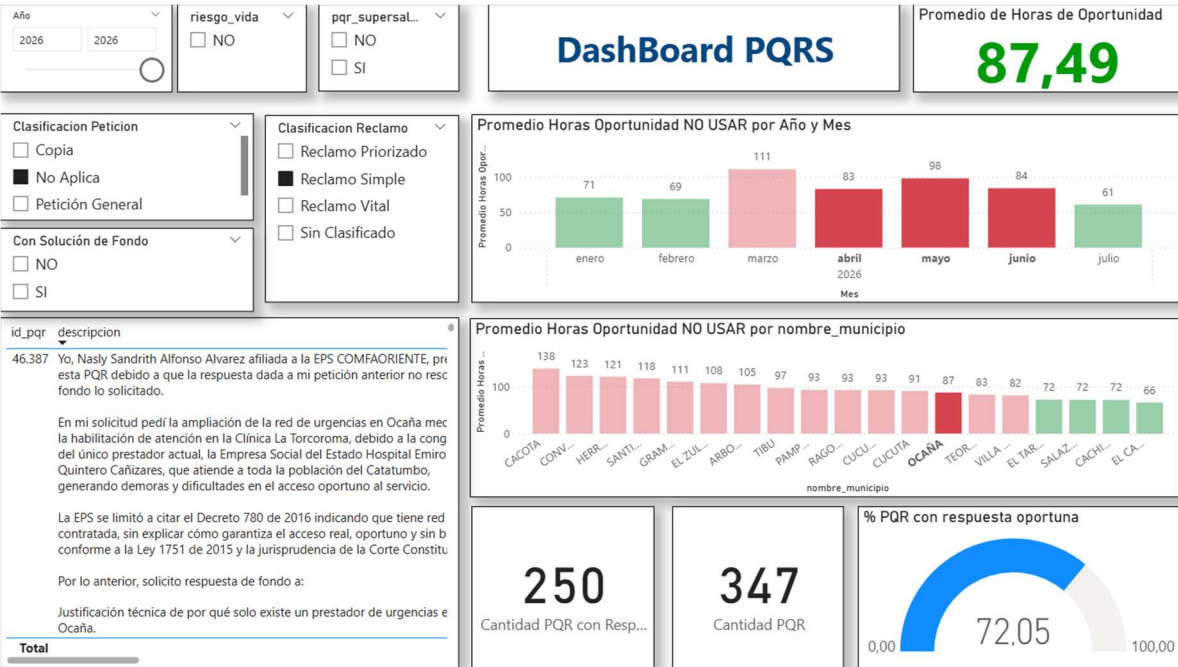
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 73,58%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



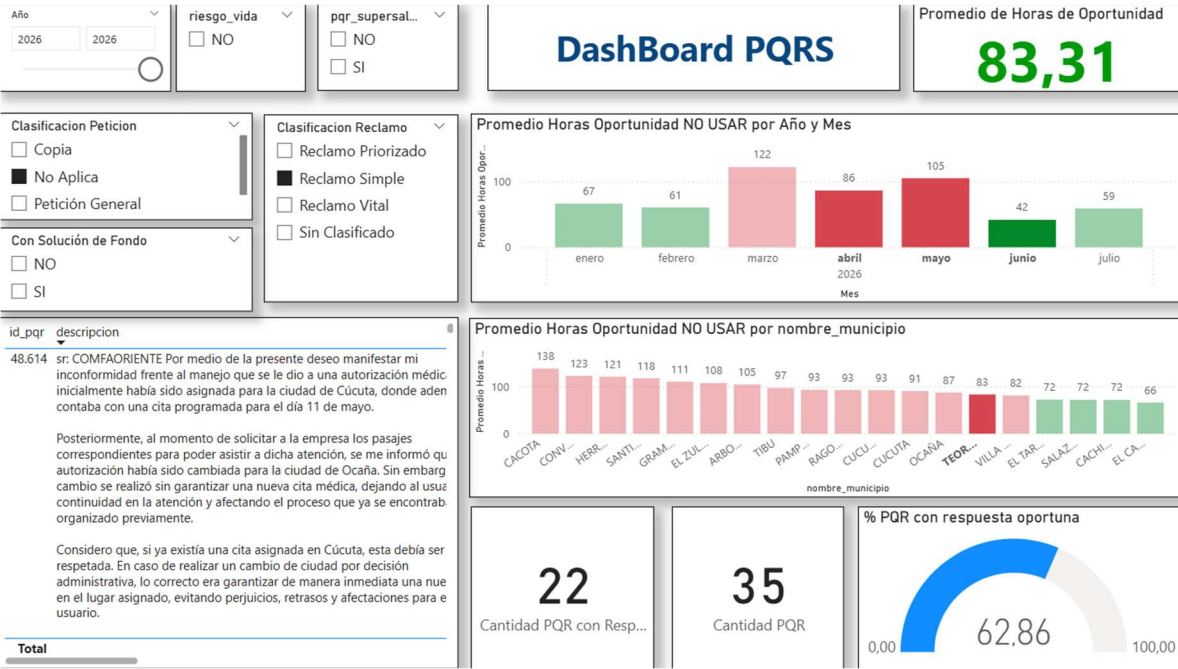
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 65,87%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



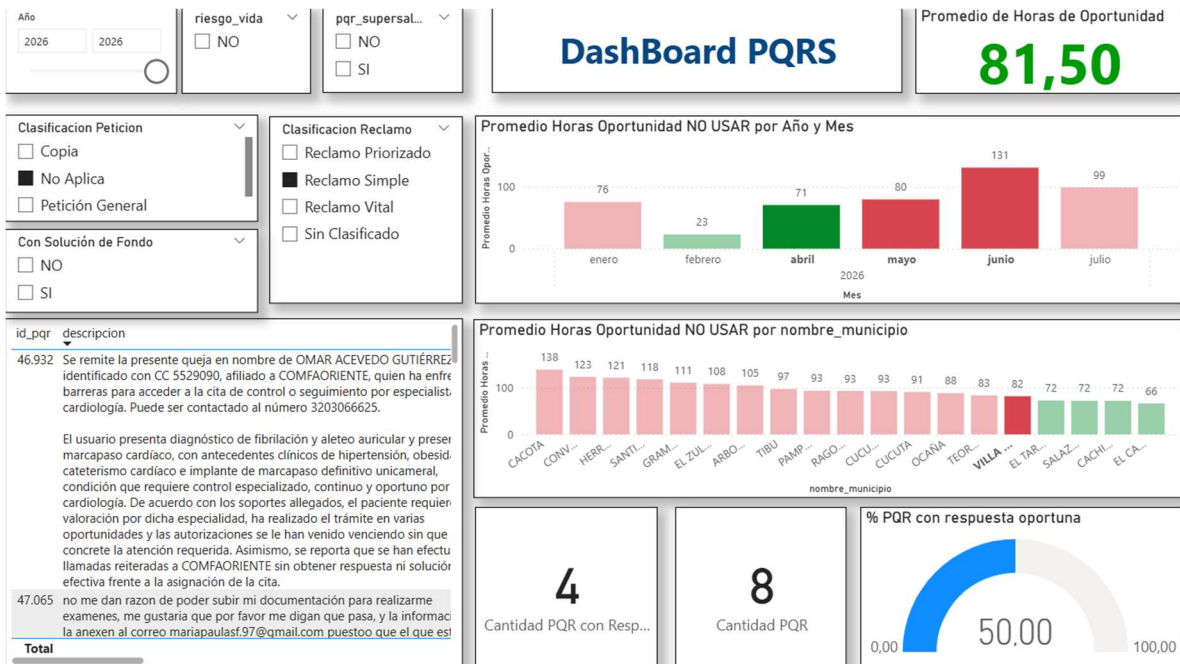
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 72,05%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



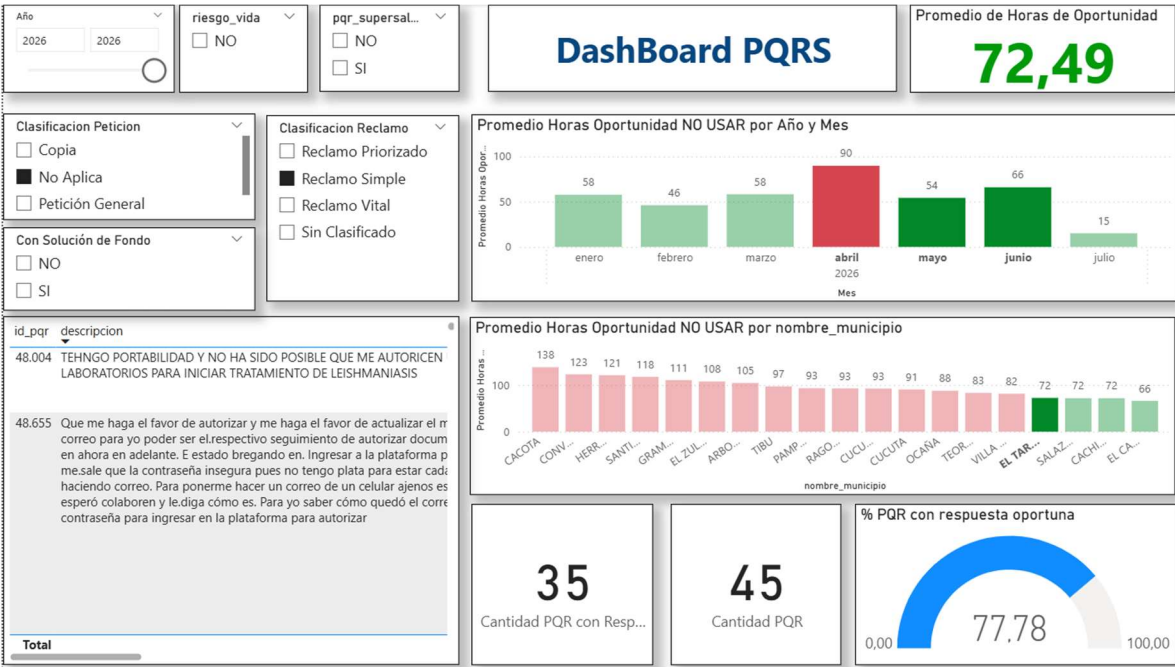
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 62,86%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



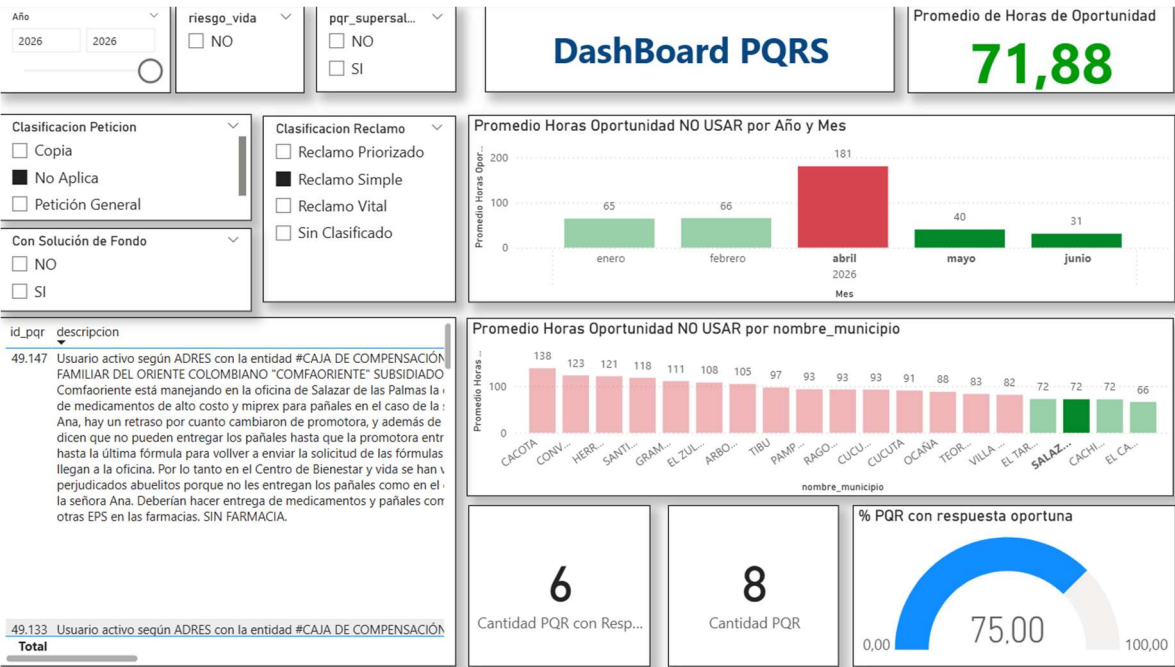
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 50%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



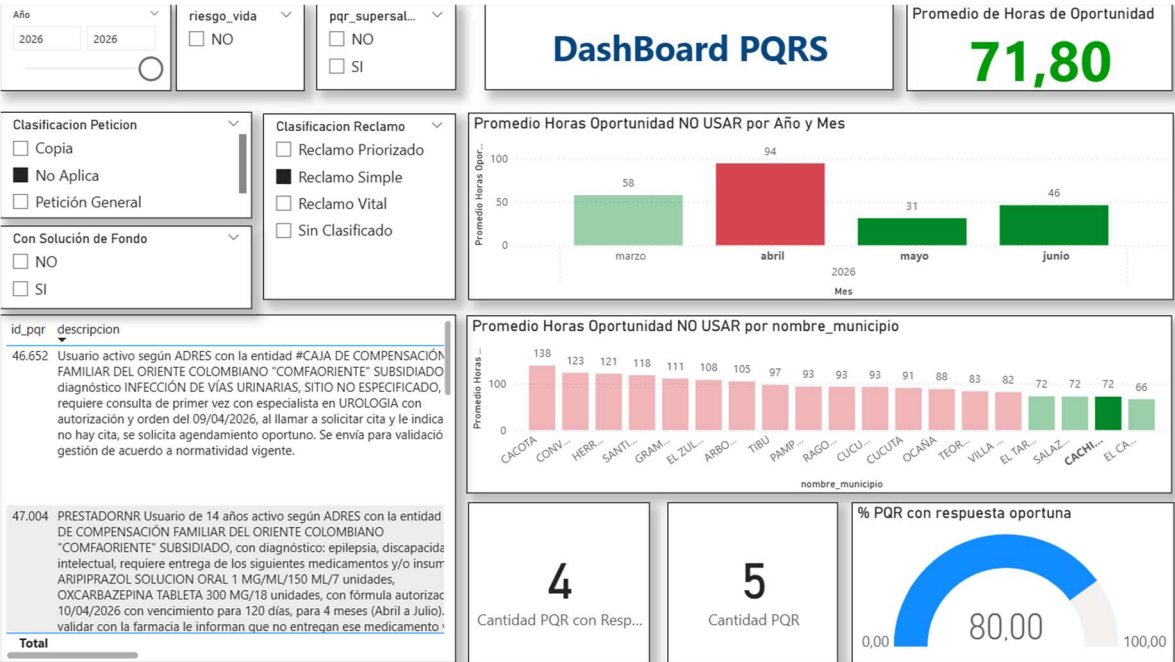
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 77,78%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



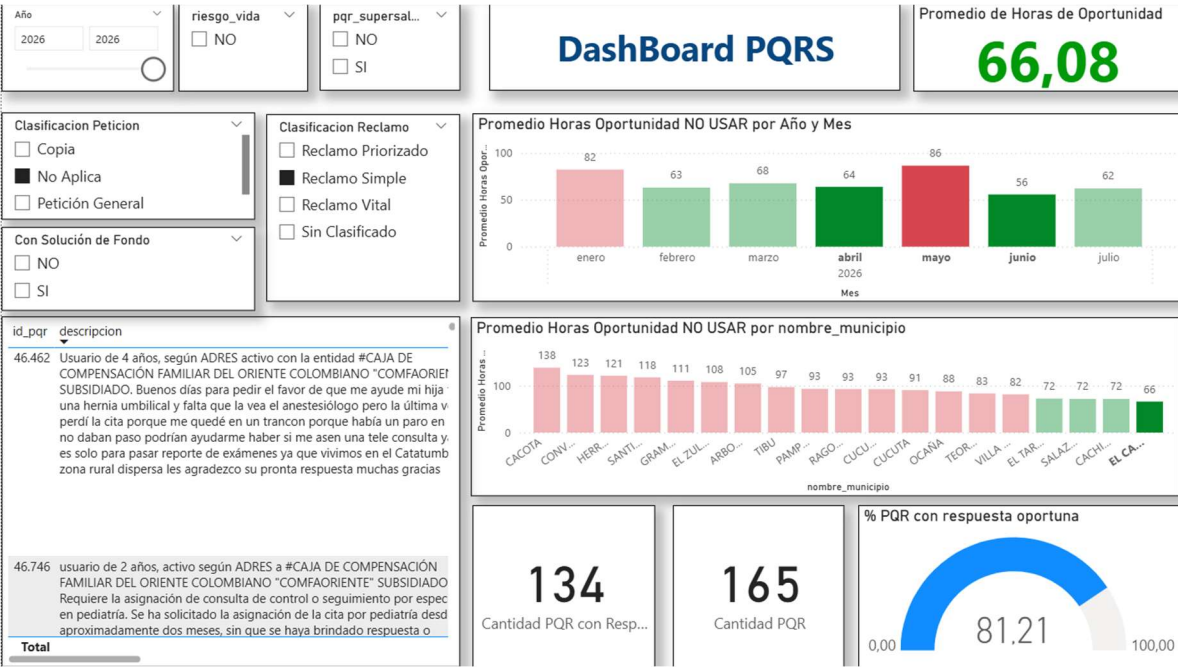
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 75%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



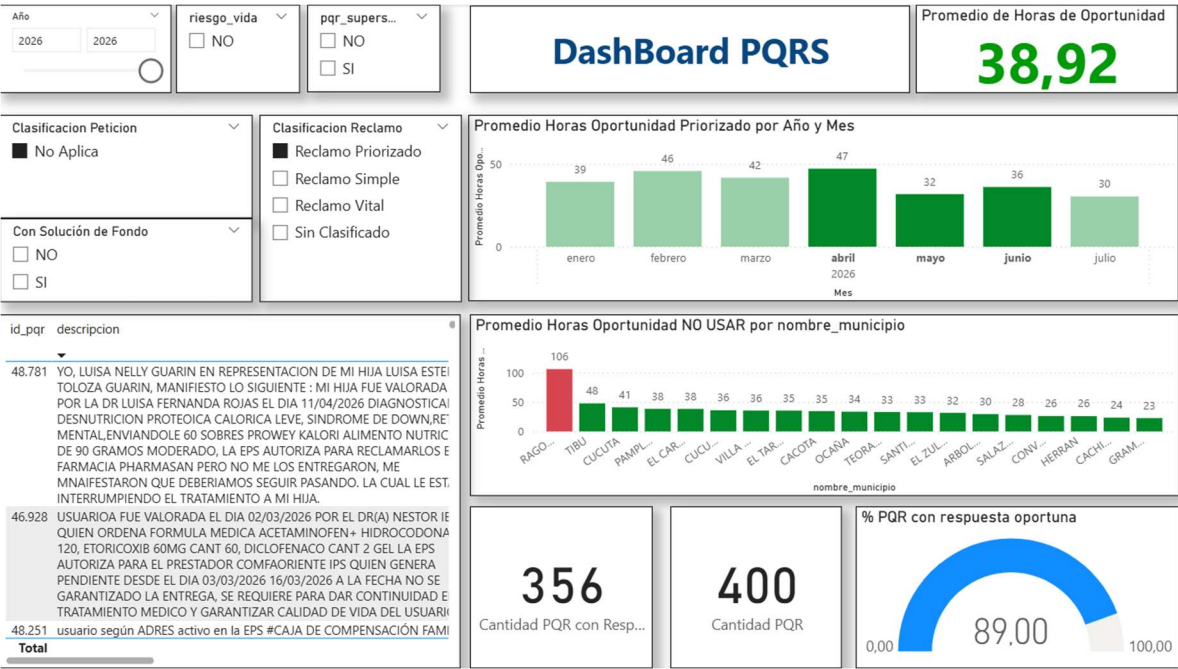
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 80%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



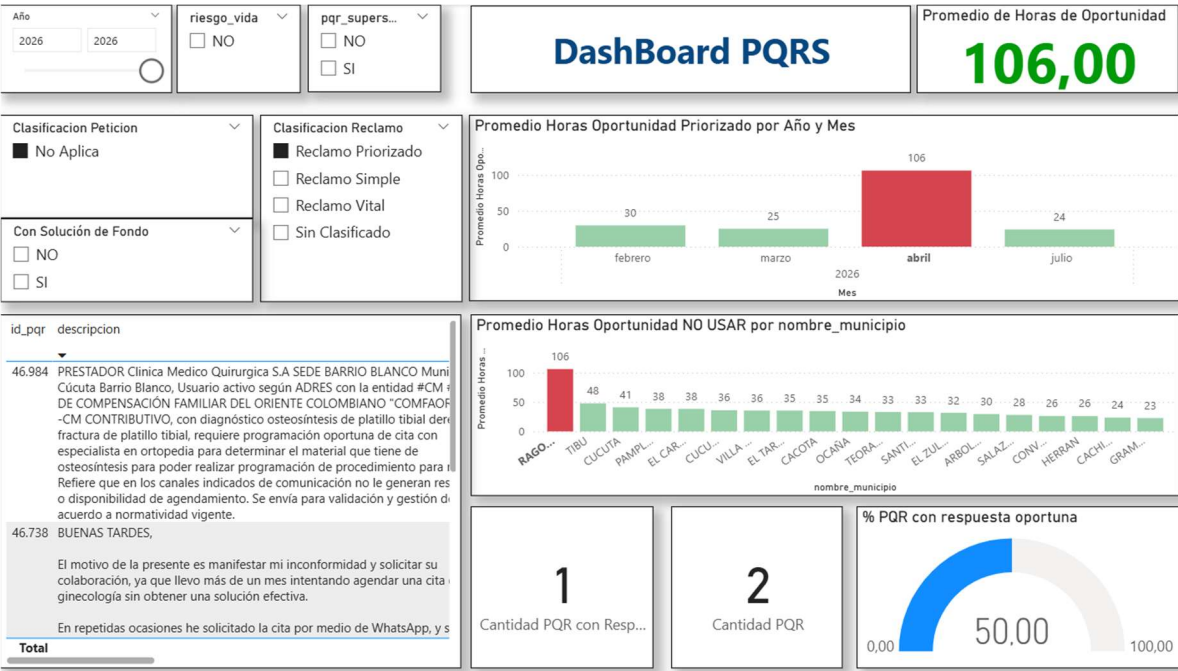
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 81,21%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



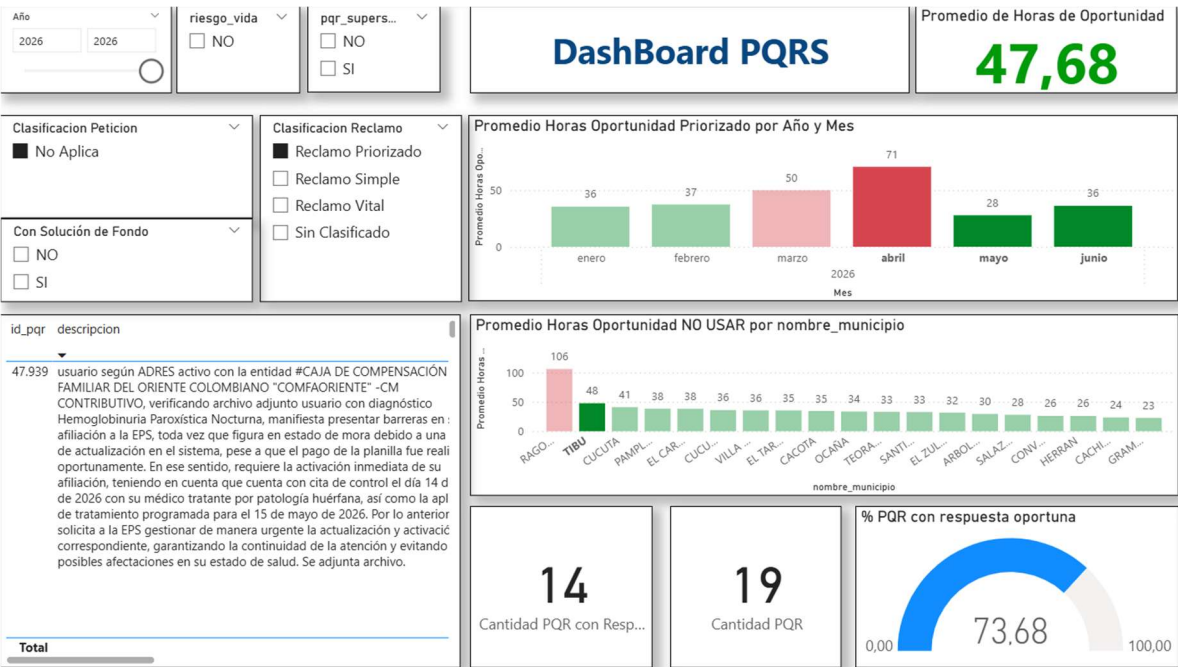
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo priorizado, se dio respuesta al 89%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



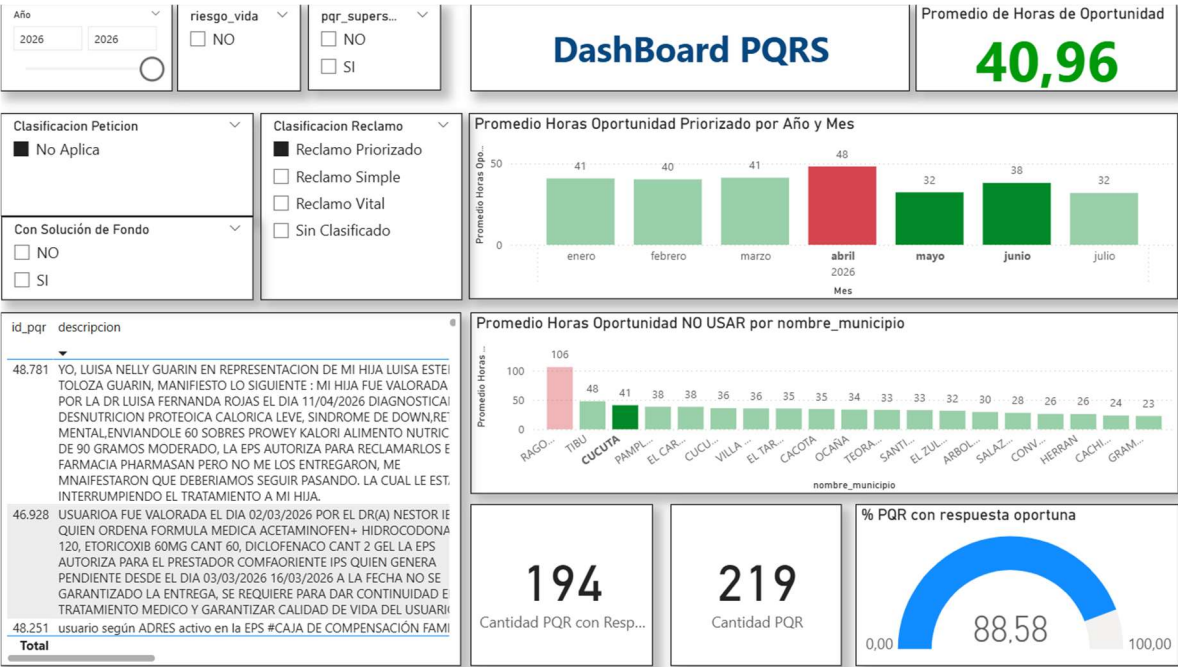
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo priorizado, se dio respuesta al 50%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



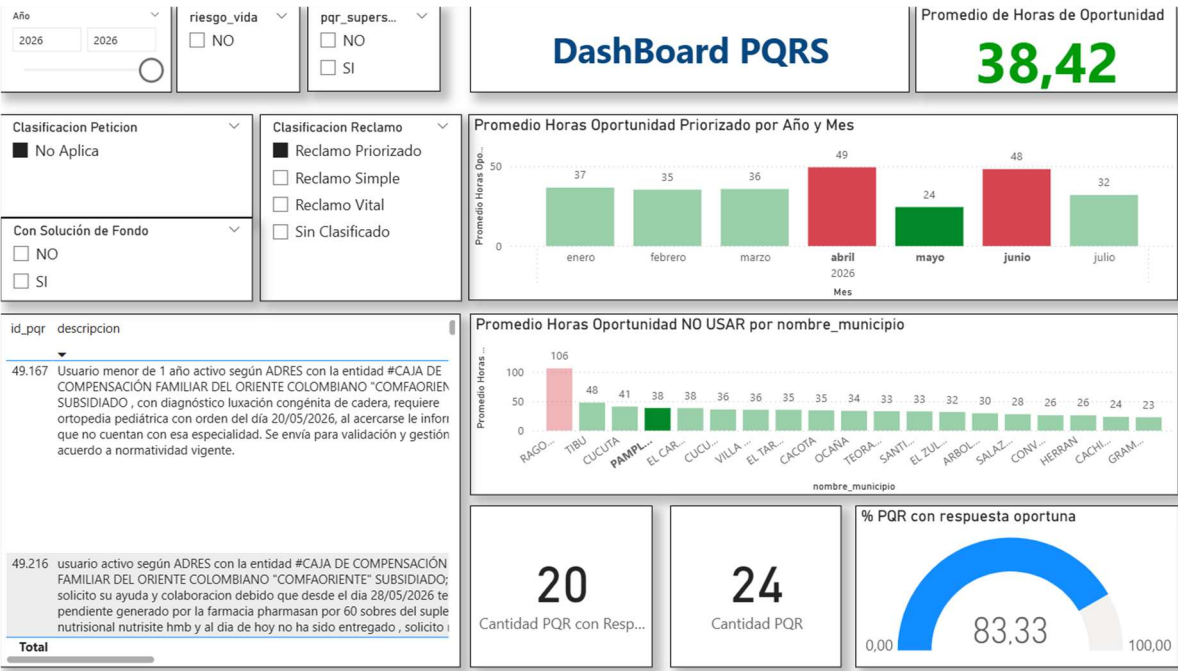
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo priorizado, se dio respuesta al 73,68%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



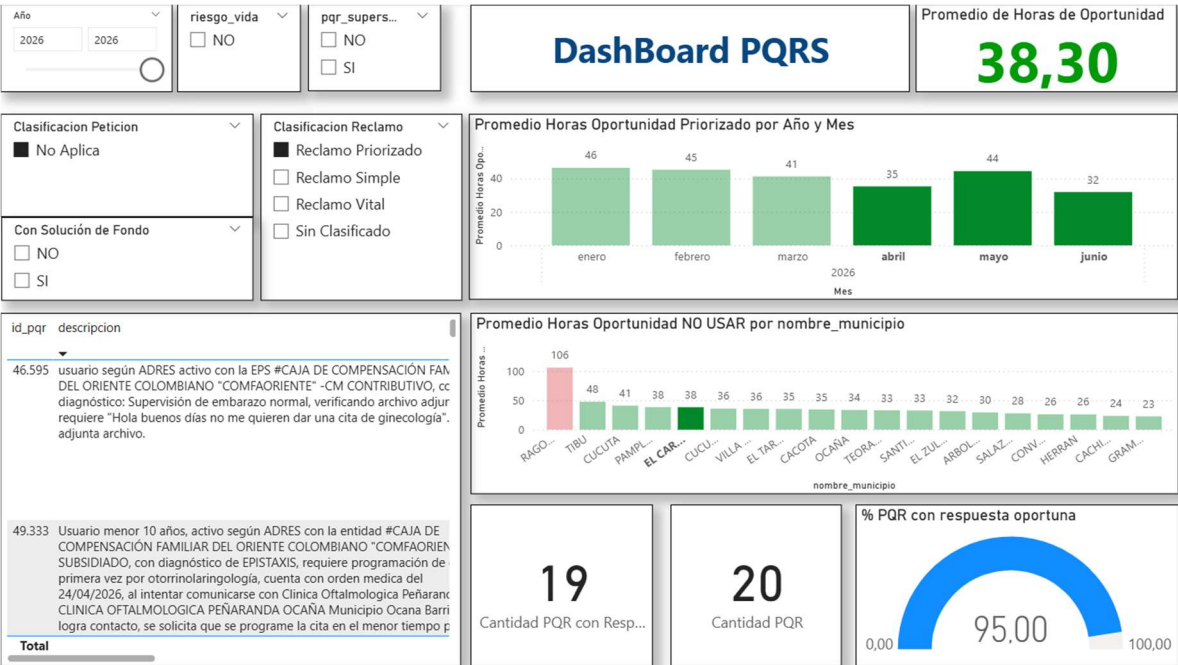
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo priorizado, se dio respuesta al 88,58%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



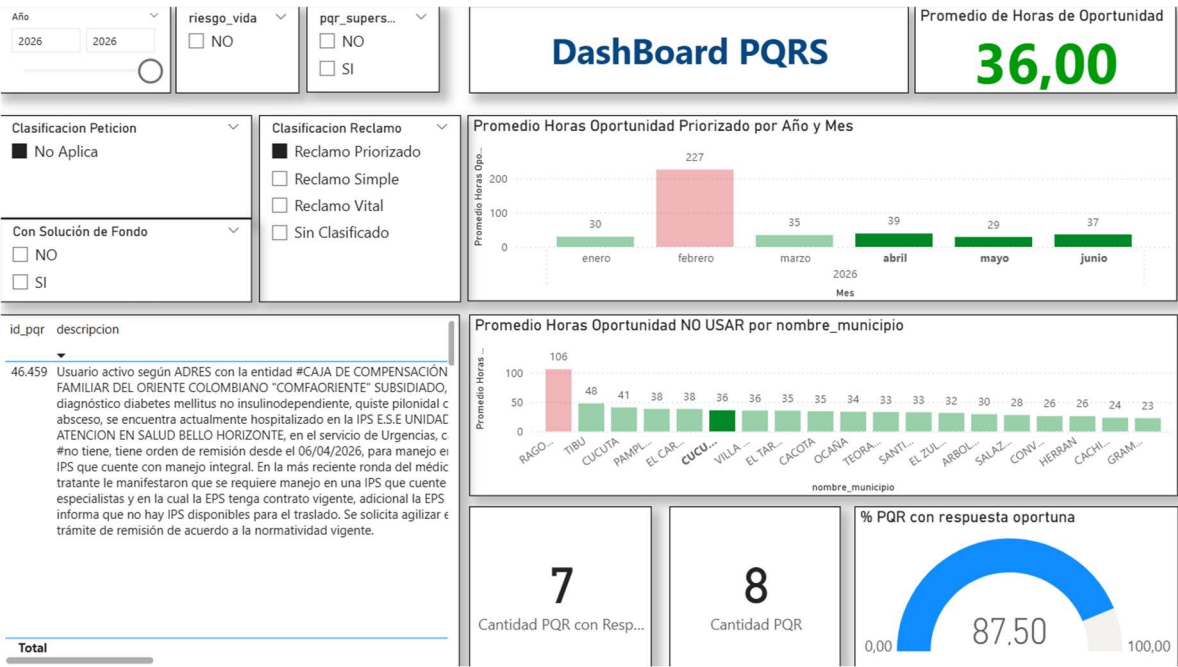
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo priorizado, se dio respuesta al 83,33%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



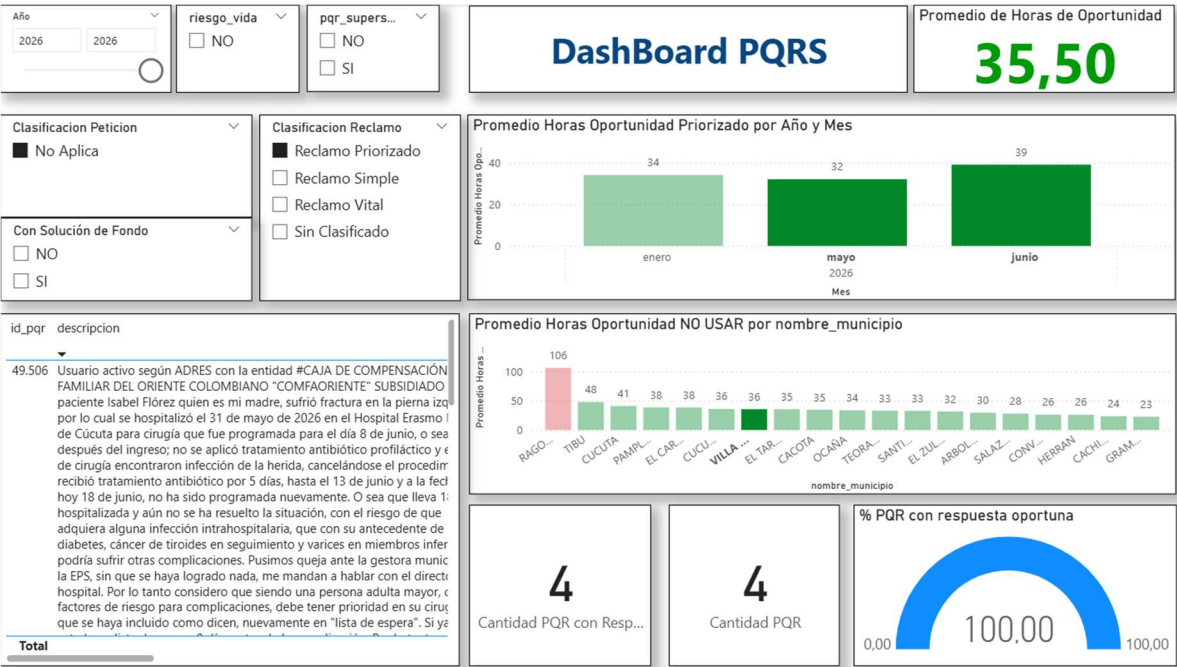
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo priorizado, se dio respuesta al 95%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



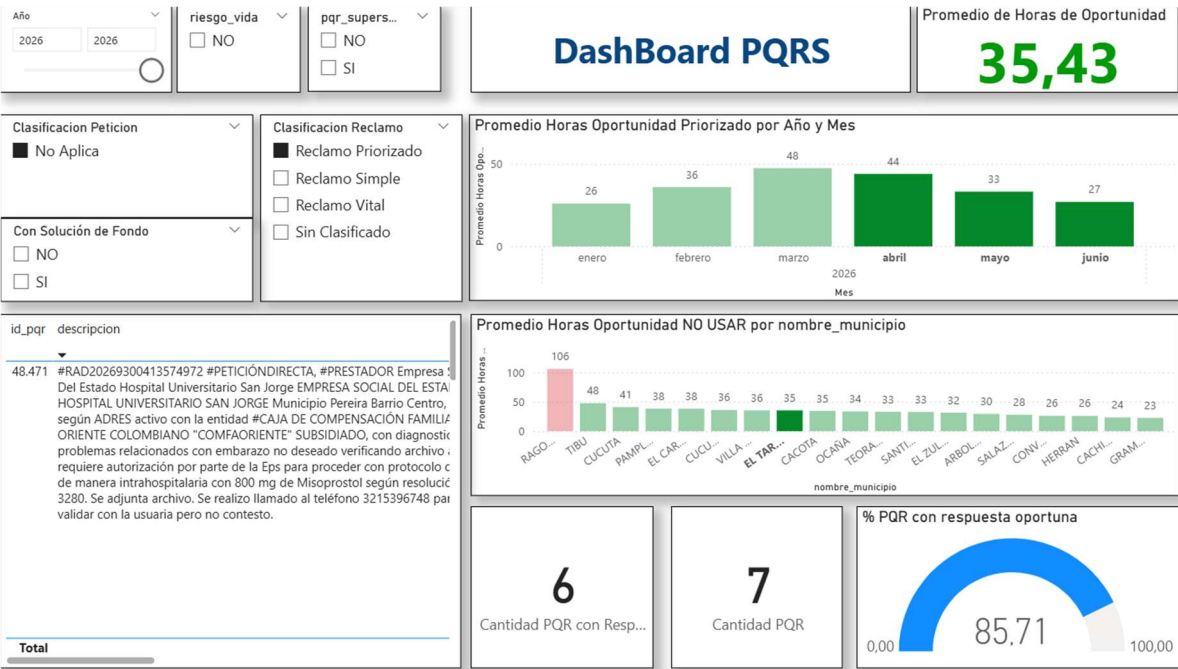
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo priorizado, se dio respuesta al 87,50%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



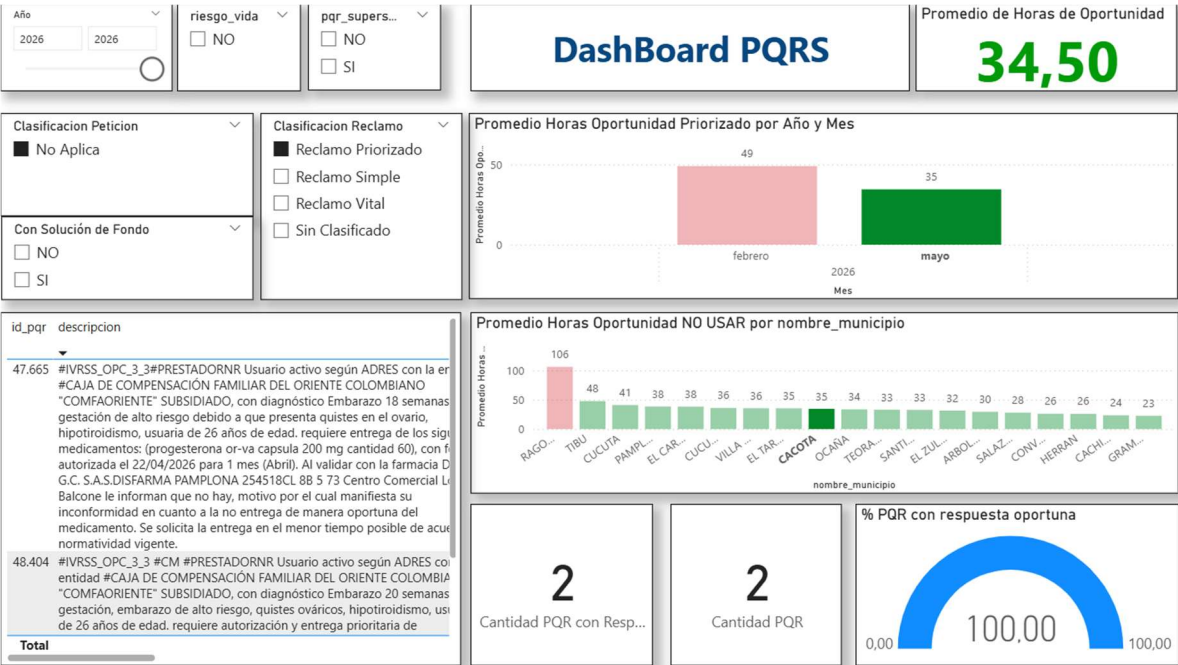
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo priorizado, se dio respuesta al 100%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



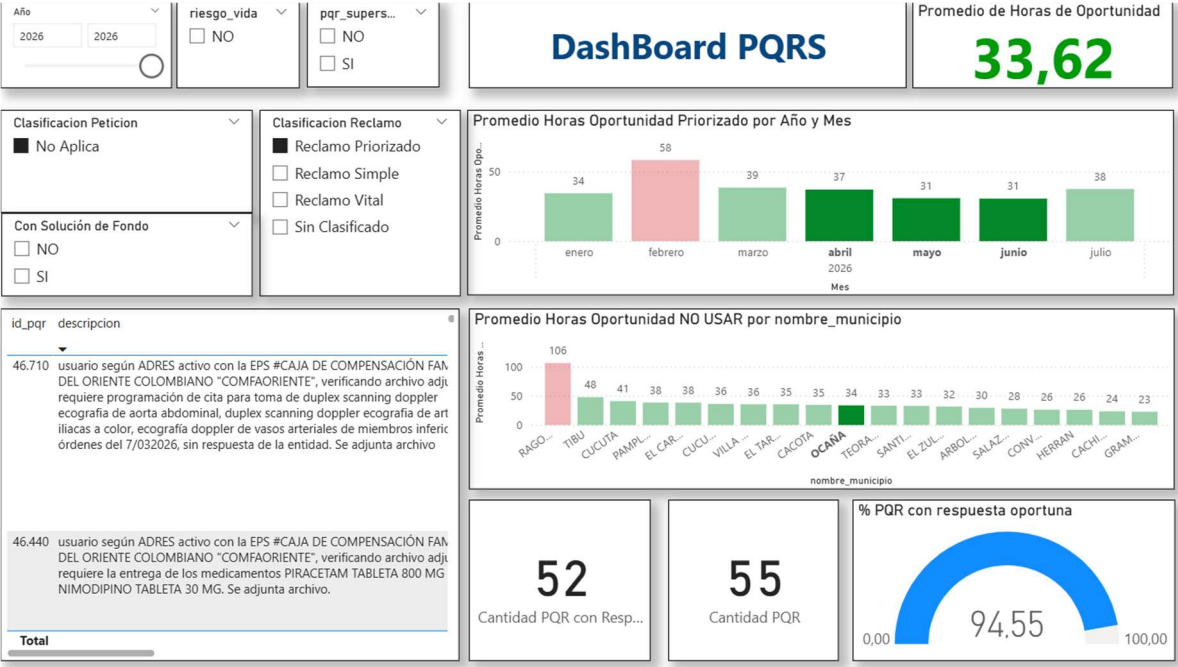
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo prioritizado, se dio respuesta al 85,71%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



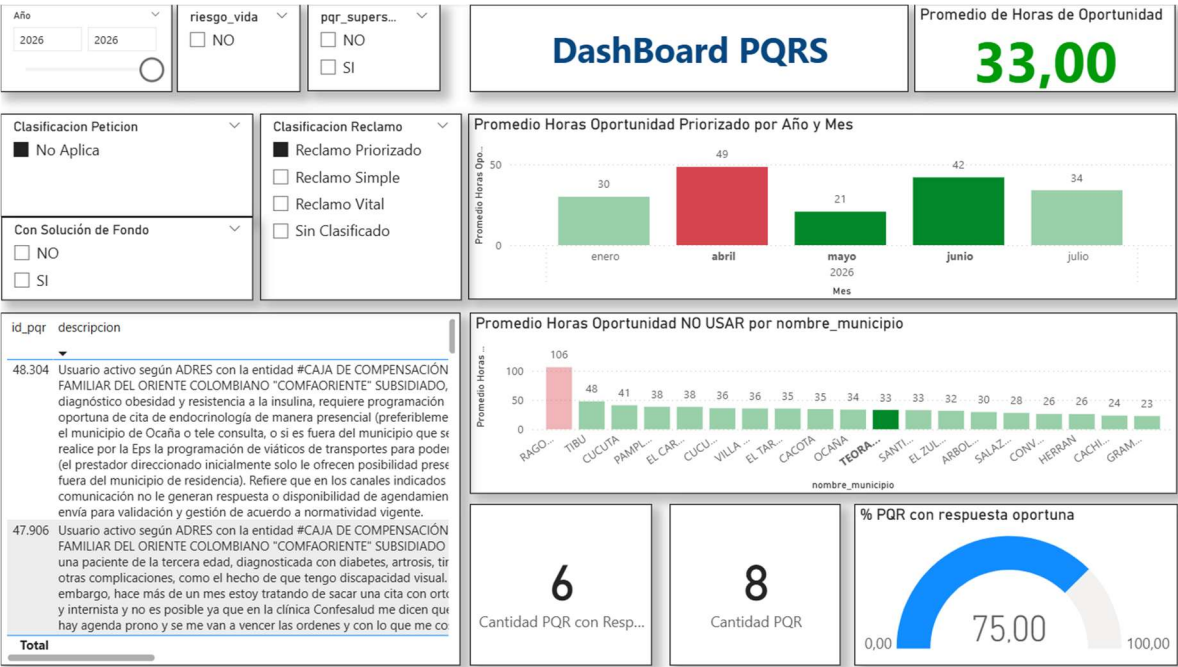
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo priorizado, se dio respuesta al 100%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



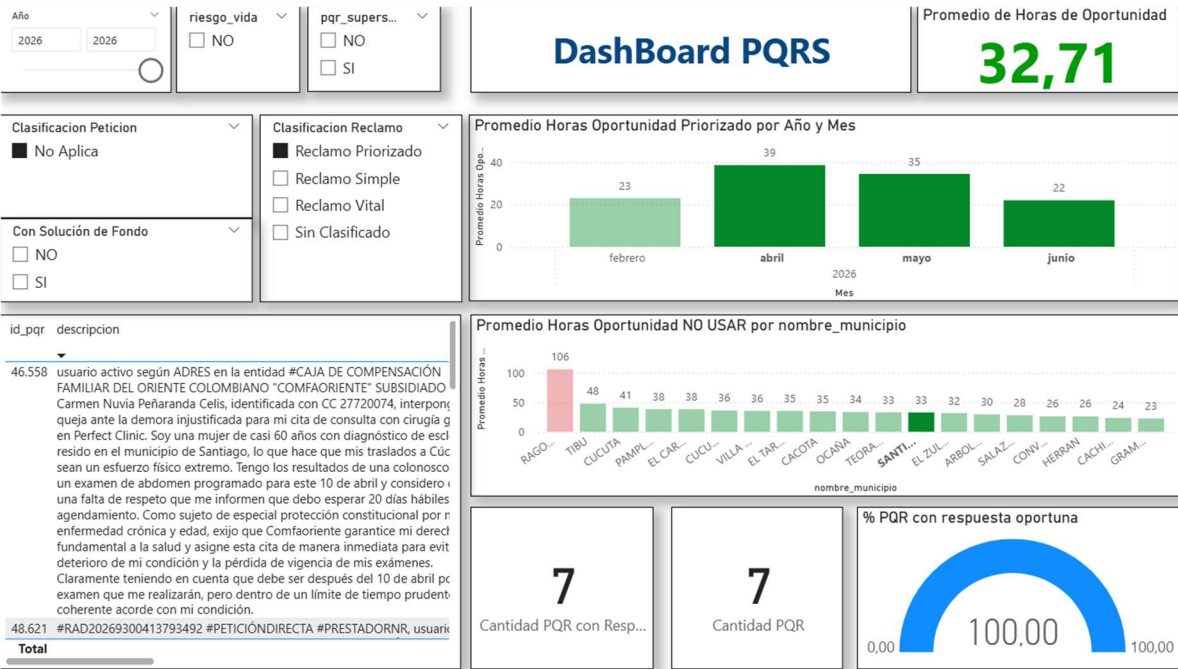
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo prioritizado, se dio respuesta al 94,55%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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

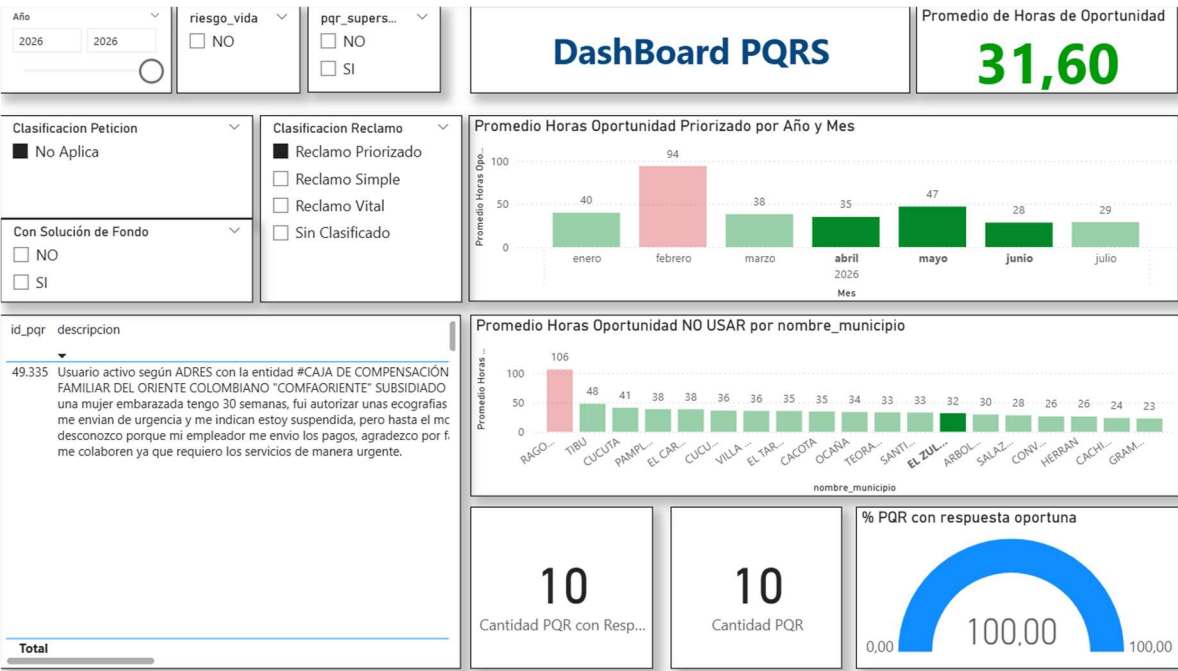


En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo priorizado, se dio respuesta al 75%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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

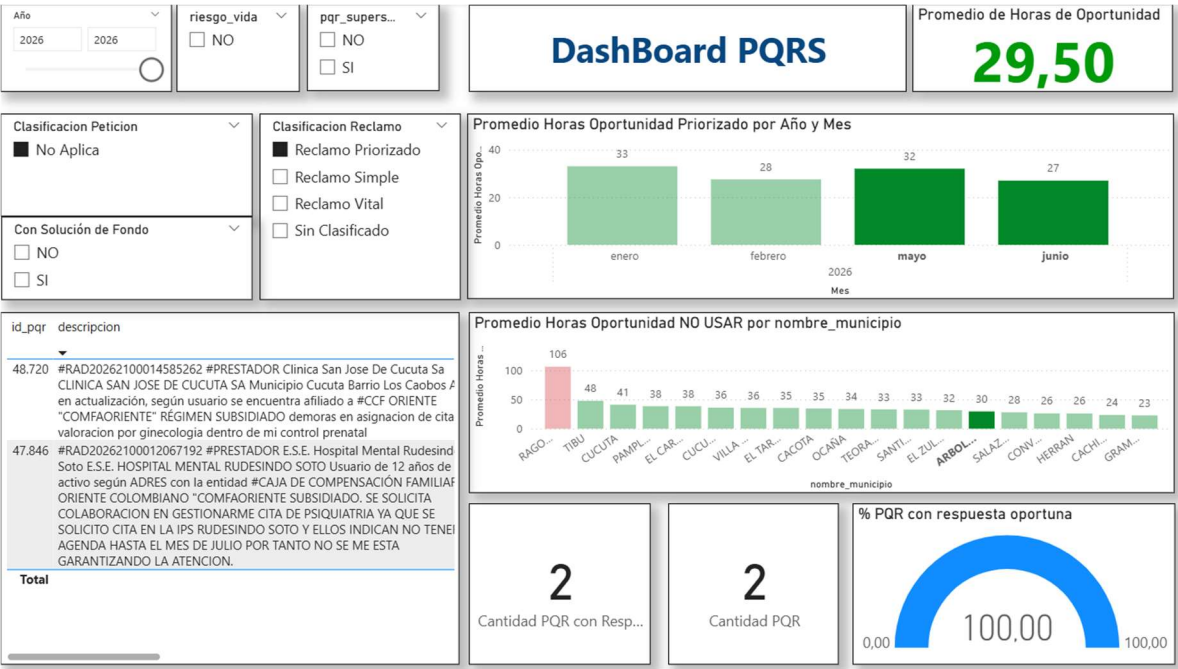


Grafica. Total PQRD radicadas y resueltas por municipios clasificada como reclamo prioritizado Municipio de El Zulia



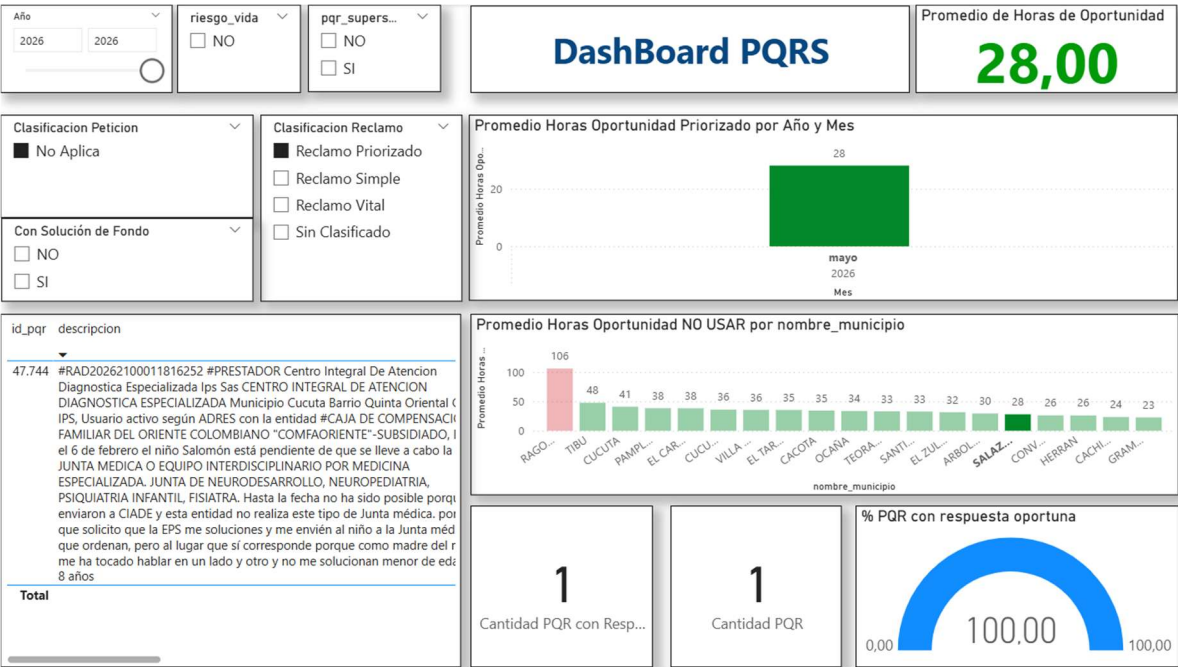
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo prioritizado, se dio respuesta al 100%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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

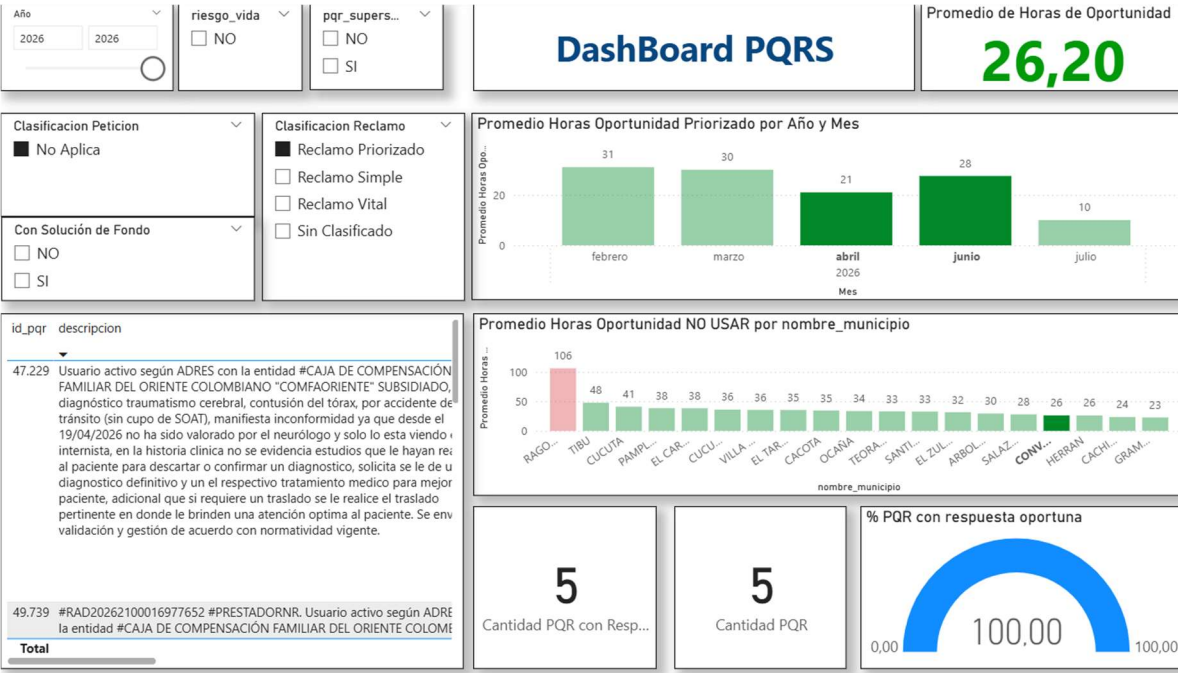


En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo priorizado, se dio respuesta al 100%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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

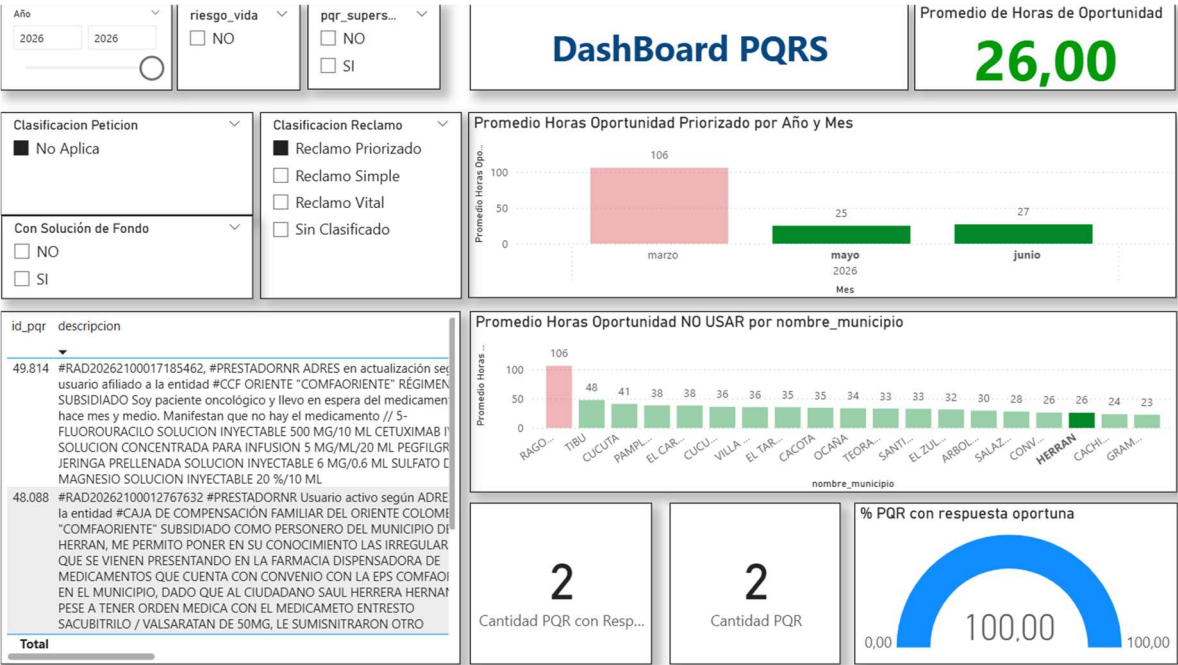


Grafica. Total PQRD radicadas y resueltas por municipios clasificada como reclamo priorizado Municipio de Convención



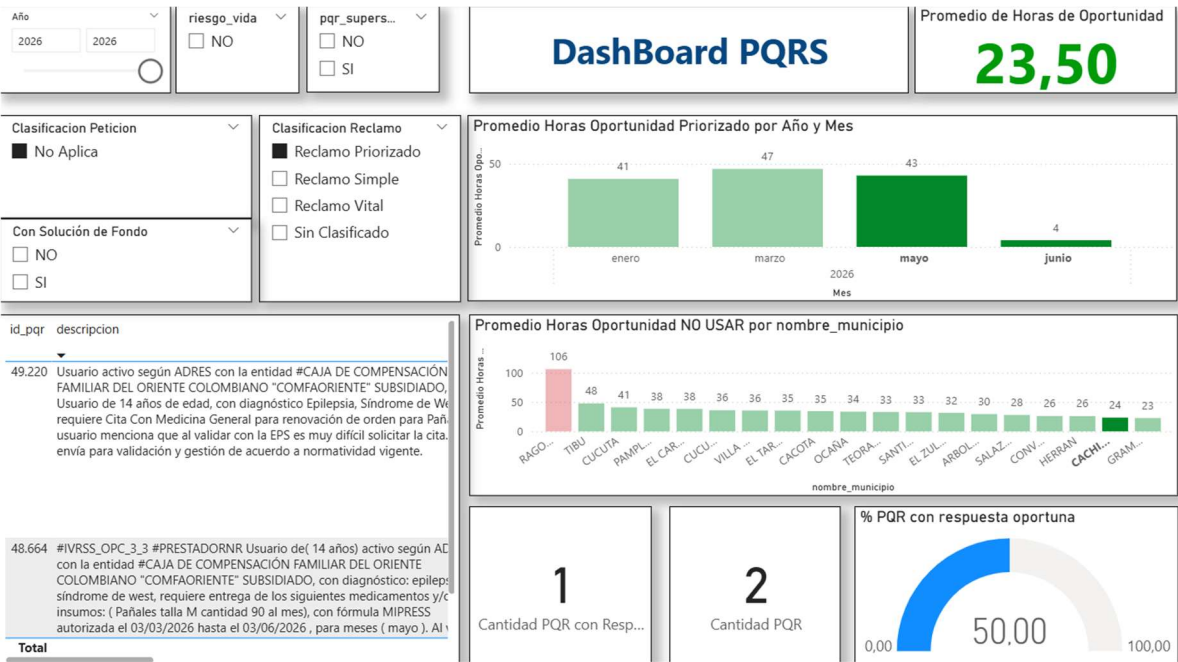
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo priorizado, se dio respuesta al 100%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



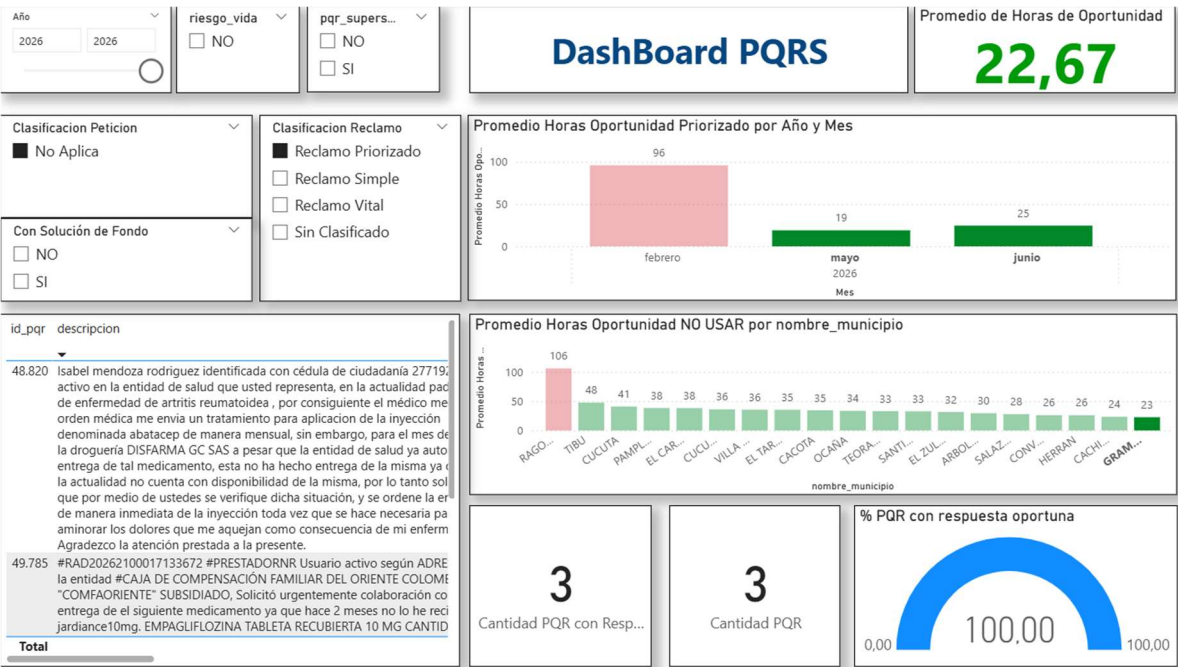
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo prioritizado, se dio respuesta al 100%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



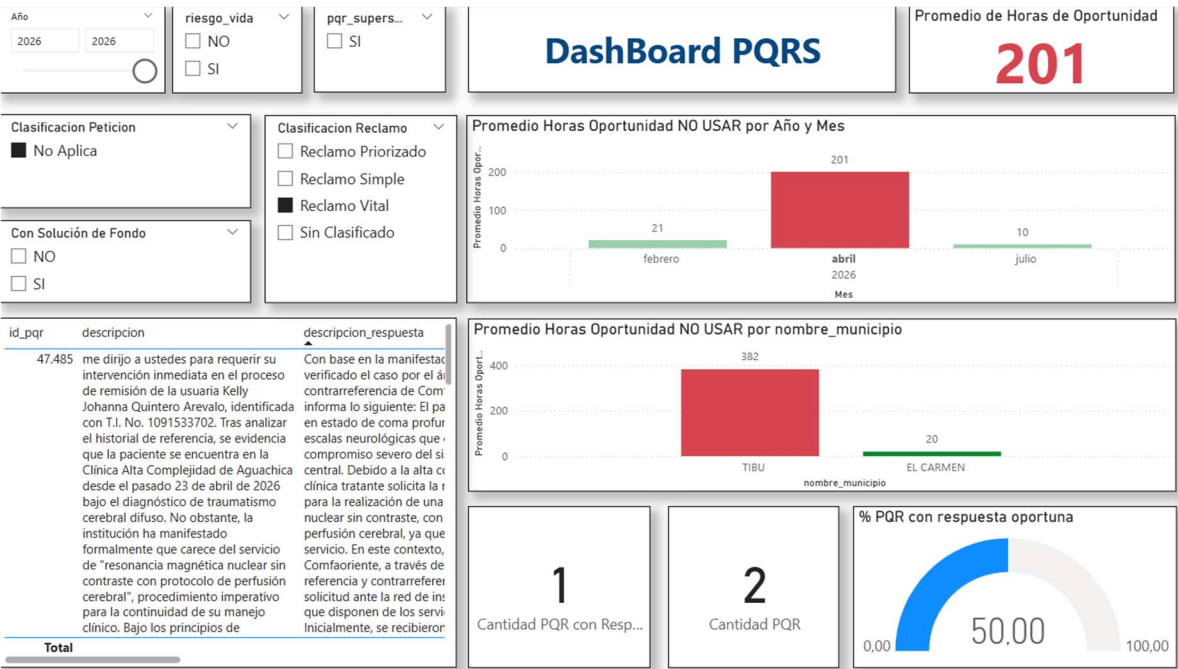
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo priorizado, se dio respuesta al 50%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



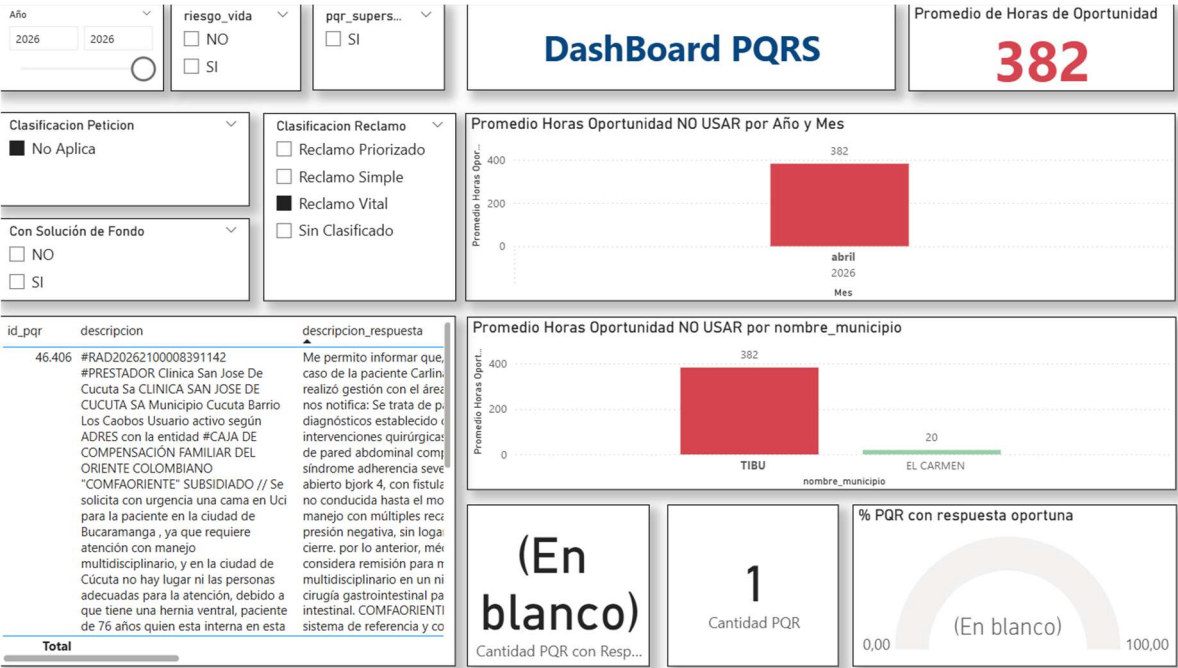
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo priorizado, se dio respuesta al 100%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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



En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo vital, se dio respuesta al 50% 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 Tibú



Con base en el resultado obtenido en las PQRD clasificadas como reclamo de riesgo vital correspondiente al municipio de Tibú, se evidenció un aparente incumplimiento de los tiempos establecidos en la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de Salud. Sin embargo, al realizar el análisis del caso se identificó que la PQRD fue radicada el 4 de abril de 2026 y clasificada inicialmente como **reclamo priorizado**, por lo que su gestión por parte de la EAPB se enmarcó en el proceso de referencia, sujeto a la capacidad instalada de la red prestadora de servicios de salud. En ese momento, la situación reportada no correspondía a una presunta falta de oportunidad en la gestión realizada.

Posteriormente, el 10 de abril de 2026, la Superintendencia Nacional de Salud reabrió la PQRD y modificó su tipificación de reclamo priorizado a reclamo de riesgo vital. Como consecuencia de este cambio de clasificación, el caso pasó a evaluarse bajo los tiempos de atención aplicables a los reclamos de riesgo vital, generando el aparente incumplimiento de los términos definidos en la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023. En este sentido, es importante precisar que dicho resultado obedece al cambio de tipificación efectuado por la Superintendencia Nacional de Salud y no a una omisión o falta de gestión por parte de la EAPB, la cual adelantó las actuaciones correspondientes conforme a la clasificación inicialmente asignada y continuó brindando la gestión y solución de fondo al caso en cumplimiento de la normatividad vigente.

A continuación, se adjunta el caso específico, el cual fue tipificado inicialmente como reclamo priorizado.



RESUMEN

N° PQR	20262100008391142
TIPO	RECLAMO
Medio de ingreso	Web
Fecha de radicación	2026-04-04 14:05:33
Funcionario que radicó el caso	Herika Thalia Rivera Unda
Priorizado	Si
Riesgo vital	Si
Estado	Cerrada
DATOS AFECTADO	
Tipo de documento:	Cédula de Ciudadanía
Número de documento:	41440824
Nombres y apellidos:	CARLINA MATEUS DE PARDO
Dirección:	kra 94 No 83 50
Teléfono fijo:	
Celular:	3151699284
E-mail:	smateushenao71@gmail.com
Régimen:	Subsidiado
Población especial:	No Aplica
Entidad:	CCF ORIENTE "COMFAORIENTE"
Patología:	HTA (HIPERTENSIÓN ARTERIAL)
CLÍNICA/ HOSPITAL/CENTRO DE SALUD / LABORATORIO CLÍNICO U OTRO PRESTADOR DE SERVICIOS DE SALUD	





Nombre: Clínica San Jose De Cucuta Sa CLINICA SAN JOSE DE CUCUTA SA Municipio
Cucuta Barrio Los Caobos

Departamento: NORTE DE SANTANDER

Municipio: SAN JOSÉ DE CÚCUTA

Motivo:

- **Macro:** BARRERAS EN EL ACCESO A TECNOLOGÍAS Y SERVICIOS DE SALUD; Y OTROS ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO
General: FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA PRESTACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y OTROS ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO
Específico: FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA
- **Macro:** BARRERAS EN EL ACCESO A TECNOLOGÍAS Y SERVICIOS DE SALUD; Y OTROS ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO
General: FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA PRESTACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y OTROS ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO
Específico: FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD
Tipo motivo específico: PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS
Especialidad o tipo de procedimiento: OTROS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS

Descripción:

#RAD20262100008391142 #PRESTADOR Clínica San Jose De Cucuta Sa CLINICA SAN JOSE DE CUCUTA SA Municipio Cucuta Barrio Los Caobos Usuario activo según ADRES con la entidad #CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO "COMFAORIENTE" SUBSIDIADO // Se solicita con urgencia una cama en Uci para la paciente en la ciudad de Bucaramanga, ya que requiere atención con manejo multidisciplinario, y en la ciudad de Cúcuta no hay lugar ni las personas adecuadas para la atención, debido a que tiene una hernia ventral, paciente de 76 años quien esta interna en esta clínica desde los primeros días del mes de marzo. Se le han hecho varios lavados y para cada lavado le colocan anestesia, cuanto puede resistir una persona de esta edad con hipertensión y otras enfermedades de base y con colocación de anestesia en cada lavado?

Seguimientos:

- **comentario:** Creación de la PQRD
descripcion:
fecha: 2026-04-03 14:33:25
- **comentario:** Creación de la PQRD
descripcion:
fecha: 2026-04-04 14:05:37
- **comentario:** Leído por el vigilado
descripcion:
fecha: 2026-04-05 07:32:03
- **comentario:** Cierre Entidad Vigilada o Sistema
descripcion: Caso solucionado de fondo. Con base en lo anterior, y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por el Área de Atención al Afiliado, en donde se efectuó la trazabilidad correspondiente a la PQRD radicada. A continuación, se presenta la respuesta a su solicitud: Me permito informar que, en relación con el caso de la paciente Carlina Mateus de Pardo, se realizó gestión con el área de referencia, quien nos notifica: "Se trata de paciente con diagnósticos establecido con múltiples intervenciones quirúrgicas con previo defecto de pared abdominal complejo, actualmente con síndrome adherencia severo en abdomen abierto bjork 4, con fistula enteroatmosferica, no conducida hasta el momento de difícil manejo con múltiples recambios de sistema de presión negativa, sin logar exteriorizar o el cierre. por lo anterior, médico tratante considera remisión para manejo multidisciplinario en un nivel superior con cirugía gastrointestinal pared abdominal y falla intestinal. COMFAORIENTE EPSS a través del sistema de referencia y contrarreferencia presenta el caso a la red hospitalaria habilitada con los servicios requeridos por el usuario. En el momento se reciben respuestas de negación por no disponibilidad de cupo hospitalario. A sí mismo, es importante resaltar que el día 06/04/2026





Fundación cardiovascular de Bucaramanga solicito historia clínica completa para ser revisada por grupo multidisciplinar para garantizas en la prestación del servicio, el cual fue enviada, por el momento a la espera de aceptación. image.png image.png image.png image.png image.png En ese sentido, se está a la espera de la confirmación de disponibilidad por parte de la red adscrita para continuar con el trámite pertinente. Dicho lo anterior el caso queda en seguimiento hasta que logre la aceptación por parte del prestador. De esta manera, se considera gestionada su solicitud. En caso de requerir información adicional o si desea radicar una nueva petición, lo invitamos a comunicarse a través de los canales habilitados por Comfaorienté EPSS, los cuales se detallan a continuación: - Plataforma virtual: <https://epsonline.comfaorienté.com/login/afiliado/> - Línea telefónica de atención 24/7: 3508296590 - Atención presencial en el municipio de Tibú, ubicada en sede Calle 8 # 5-33 Barrio El Carmen. - Correo electrónico institucional: atencionalafiliado.eps@comfaorienté.com Adicionalmente, aprovechamos la ocasión para hacer entrega de la Carta de Derechos y Deberes del Afiliado y la Carta de Desempeño, con el objetivo de promover el conocimiento y apropiación de estos contenidos por parte de nuestros afiliados y sus familias, como actores activos dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Finalmente, reiteramos nuestro compromiso con la mejora continua de nuestros servicios y le ofrecemos disculpas por cualquier inconveniente que haya podido generarse. Sus observaciones son valiosas, pues nos permiten identificar oportunidades de mejora en beneficio de todos nuestros usuarios. Esperamos haber atendido de manera satisfactoria su requerimiento y lo invitamos a seguir utilizando nuestros canales de atención para cualquier necesidad futura. Cordialmente, image.png FANNY ANAIS TORRES GONZALEZ Profesional de Atención al Afiliado y Participación social en salud COMFAORIENTE EPS-S

fecha: 2026-04-06 14:02:38

• **comentario:** Carga de archivos

descripcion: Respuesta formal, correo de respuesta

fecha: 2026-04-06 14:04:05

• **comentario:** Seguimiento

descripcion: Información de estado de solicitud Canal: Web Radicado:20262100009019372 #RAD20262100009019372 El día 3 de abril se solicito un traslado a un hospital en Bucaramanga para un manejo multidisciplinario, pero la respuesta en que no hay donde atender a la paciente. Se esta a la espera de la respuesta de la Fundación Cardiovascular en Bucaramanga , quien solicito historia clínica de la paciente. Hoy 10 de abril no hay solución. Es preocupante la situación , ya que es una paciente con diagnostico establecido con múltiples intervenciones quirúrgicas, con previo defecto de pared abdominal, tiene el abdomen abierto y necesita urgente una cirugía, paciente de 77 años, quien viene deteriorándose física y mentalmente. Es la segunda queja que se coloca, espero pronta solución, o de lo contrario me tocara acudir a los medios de comunicación para solicitar una cama, a lo cual creo tengo derecho. Siendo las 03:15 pm del 10/04/2026, se realiza comunicación al teléfono 3151699284 Contesta la señora Marta Pardo Mateus, hija de la usuaria, quien informa que continúan a la espera de traslado, sin respuesta favorable hasta el momento; el estado de salud de la usuaria es delicado; permaneció 37 días en unidad de cuidados intensivos, con múltiples intervenciones quirúrgicas con defecto de pared abdominal complejo, actualmente con síndrome de adherencia severo, sin pared abdominal, con abertura en el abdomen con fistula enteroatmosferica, Presento una infección bacteriana controlada hasta el momento, posterior a tratamiento con antibiótico. Refiere que hace 2 días aproximadamente la pasaron a servicio de hospitalización, habitación 504, piso 5; requiere atención por profesional en fistula para una posterior intervención quirúrgica; adicionalmente, presenta pérdida de peso debido a que no se puede alimentar correctamente. Se solicita cambio a vital por el diagnóstico, la condición actual de salud del usuario y el servicio requerido. Se solicita reapertura del caso, debido a que aún se encuentra pendiente la prestación del servicio de referencia y contrarreferencia.

fecha: 2026-04-10 15:38:13

• **comentario:** Marcación para instrucción

descripcion: Sin solución de fondo: #RAD20262100009019372 Señora Marta Pardo Mateus, hija de la usuaria , se comunica para solicitar información del estado de la solicitud, manifiesta que a un no se ha realizado el traslado de la paciente. Por lo anterior se envía caso a instrucción por sin solución de fondo.

fecha: 2026-04-10 15:43:13

• **comentario:** Reabierto

descripcion: Se reabre el caso, sin solución de fondo, dado que aún se encuentra pendiente la prestación del servicio. "Pendiente el traslado de la paciente, se encuentra en delicado estado de salud"

fecha: 2026-04-10 15:52:01

• **comentario:** Cambio a riesgo vital

descripcion: paciente se encuentra sin pared abdominal, fistula, múltiples procedimientos quirúrgicos, tiene el estomago abierto, pendiente traslado.

fecha: 2026-04-10 15:54:18

• **comentario:** Seguimiento

descripcion: #EPS #EPS #EFFECTIVO 10/04/2026 Siendo las 5:26 pm se realiza llamada al número de contacto 3508296590 de la Eps CCF ORIENTE "COMFAORIENTE" contesta funcionario (a) Jennifer sierra a quien se le solicita información del trámite que se realiza sobre la PQRD Solicita tiempo en línea e indica que el caso se encuentra en gestión administrativa a al espera de remisión a la espera de respuesta . Se recomienda caso por ser riesgo vital y subir avances al aplicativo. Se finaliza gestión siendo las 5:33 pm

fecha: 2026-04-10 17:33:53

- **comentario:** Seguimiento

descripcion: Se realiza llamada al número de contacto 3151699284 de la afectada Carlina Mateus de Pardo; contesta Marta Mateus, hija, quien informa que la paciente continúa hospitalizada en UCI, en espera de aceptación de traslado a institución de mayor nivel de complejidad que cuente con los profesionales y recursos necesarios para su manejo. Refiere que la paciente ha permanecido en UCI y ha sido sometida a múltiples procedimientos quirúrgicos (aproximadamente nueve lavados quirúrgicos). Manifiesta que, según lo indicado por el equipo tratante, la paciente requiere traslado a una institución de mayor complejidad para continuar su manejo. Adicionalmente, señala inconformidad frente a la gestión del traslado por parte de la EPS, indicando que ha recibido respuestas negativas o sin solución efectiva, y que otros pacientes han sido priorizados para traslado. Manifiesta que la familia cuenta con recursos económicos limitados y no dispone de red de apoyo en la ciudad actual, lo que ha generado dificultades para cubrir gastos de estadía, alimentación y sostenimiento durante el proceso de hospitalización. Refiere que en la fecha solicitó a las directivas de la institución agilizar el traslado de la paciente y manifiesta que, en caso de no evidenciar avances, considerará elevar el caso a medios de comunicación. Se informa a la familiar que la información suministrada será registrada en el presente seguimiento, de acuerdo con lo manifestado, para los fines correspondientes. Se indica que se continuará con el seguimiento del caso hasta verificar gestión por parte de la EPS frente a la solicitud de traslado.

fecha: 2026-04-13 17:09:44

- **comentario:** Seguimiento

descripcion: #SIS #EPS #NOEFFECTIVO 20/04/2026, siendo las 4:35 am, se realiza llamada al número de contacto 3102056530-3508296590-3102197147, de la entidad Comfamiliar. Se insiste en tres oportunidades, pero no contestan. Se finaliza gestión, siendo las 4:40 am.

fecha: 2026-04-20 04:42:16

- **comentario:** Seguimiento

descripcion: Se realiza llamada al número de contacto 3151699284 de la afectada Carlina Mateus de Pardo; contesta Marta Mateus, hija, quien informa que la paciente fue trasladada al Hospital Internacional de Colombia, en Santander, el pasado viernes 18 de abril. Refiere que, a su llegada a la institución, inicialmente no iba a ser aceptada, dado que, según la IPS receptora, no existía aceptación previa de la remisión; sin embargo, ante la condición clínica de la paciente, se decidió su ingreso. Actualmente, la paciente se encuentra en camilla en consultorio contiguo al servicio de urgencias. Según lo manifestado por la familiar, la paciente fue valorada por el servicio de cirugía, indicándole que el manejo y proceso de recuperación serán prolongados. Hasta el momento, no se ha brindado información adicional respecto al plan de manejo. La familiar expresa preocupación por la situación socioeconómica, manifestando que no cuenta con los recursos económicos suficientes para su sostenimiento ni el de la paciente en la ciudad actual. Se continuará con seguimiento del caso.

fecha: 2026-04-21 15:48:33

- **comentario:** Seguimiento

descripcion: #SIS #EPS #NOEFFECTIVO 23/04/2026, siendo las 4:17 am, se realiza llamada al número de contacto 3102056530-3508296590- 3102197147, de la entidad Comfaorient. Se insiste en tres oportunidades, pero no contestan. Se finaliza gestión, siendo las 4:21 am.

fecha: 2026-04-23 04:21:37

- **comentario:** Seguimiento

descripcion: Se realiza llamada al número de contacto 3151699284 de la afectada Carlina Mateus de Pardo; contesta Marta Mateus, hija, quien informa que la paciente actualmente se encuentra hospitalizada en piso, habitación 536 del Hospital Cardiovascular de Colombia, y ya fue valorada por el servicio de cirugía. Refiere que, de acuerdo con la valoración realizada, el equipo tratante indicó manejo conservador inicial, con enfoque en rehabilitación de la pared abdominal, y seguimiento clínico para reevaluación de la necesidad de intervención quirúrgica según evolución. Se explica al familiar que, teniendo en cuenta que se garantizó el traslado al nivel de atención requerido, así como la valoración por la especialidad correspondiente y la definición de conducta médica, se considera superada la barrera que motivó la reclamación inicial, por lo cual se procede al cierre del caso por solución de fondo. La familiar manifiesta comprensión y aceptación de la información suministrada. Se dejan abiertos los canales de comunicación de la Superintendencia Nacional de Salud en caso de presentarse nuevas barreras en la atención en salud.

fecha: 2026-04-26 17:37:51

- **comentario:** Cierre Entidad Vigilada o Sistema

descripcion: Caso solucionado de fondo Se realiza llamada al número de contacto 3151699284 de la afectada Carlina Mateus de Pardo; contesta Marta Mateus, hija, quien informa que la paciente actualmente se encuentra hospitalizada en piso, habitación 536 del Hospital Cardiovascular de Colombia, y ya fue valorada por el servicio de cirugía. Refiere que, de acuerdo con la valoración realizada, el equipo tratante indicó manejo conservador inicial, con enfoque en rehabilitación de la pared abdominal, y seguimiento clínico para reevaluación de la necesidad de intervención quirúrgica según evolución. Se explica al familiar que, teniendo en cuenta que se garantizó el traslado al nivel de atención requerido, así como la valoración por la especialidad correspondiente y la definición de conducta médica, se considera superada la barrera que motivó la reclamación inicial, por lo cual se procede al cierre del caso por solución de fondo. La familiar manifiesta comprensión y aceptación de la información suministrada. Se dejan abiertos los canales de comunicación de la Superintendencia Nacional de Salud en caso de presentarse nuevas barreras en la atención en salud.

fecha: 2026-04-26 17:38:04

Filters:

- Año: 2026
- riesgo_vida: ☐ NO ☐ SI
- pqr_supers...: ☐ SI

DashBoard PQRS

Promedio de Horas de Oportunidad
20

Clasificacion Peticion

☒ No Aplica

Con Solución de Fondo

☐ NO ☐ SI

Clasificacion Reclamo

☐ Reclamo Priorizado

☐ Reclamo Simple

☒ Reclamo Vital

☐ Sin Clasificado

Promedio Horas Oportunidad NÓ USAR por Año y Mes

Mes	Promedio Horas Oport.
abril 2026	20

Promedio Horas Oportunidad NÓ USAR por nombre_municipio

nombre_municipio	Promedio Horas Oport.
TIBU	382
EL CARMEN	20

id_pqr	descripcion	descripcion_respuesta
47.485	me dirijo a ustedes para requerir su intervención inmediata en el proceso de remisión de la usuaria Kelly Johanna Quintero Arevalo, identificada con T.I. No. 1091533702. Tras analizar el historial de referencia, se evidencia que la paciente se encuentra en la Clínica Alta Complejidad de Aguachica desde el pasado 23 de abril de 2026 bajo el diagnóstico de traumatismo cerebral difuso. No obstante, la institución ha manifestado formalmente que carece del servicio de "resonancia magnética nuclear sin contraste con protocolo de perfusión cerebral", procedimiento imperativo para la continuidad de su manejo clínico. Bajo los principios de	Con base en la manifestación verificada el caso por el área contrarreferencia de Cominforma lo siguiente: El paciente en estado de coma profundo, escalas neurológicas que compromiso severo del sistema central. Debido a la alta complejidad clínica tratante solicita la internación para la realización de una resonancia magnética nuclear sin contraste, con perfusión cerebral, ya que el servicio. En este contexto, Comfaoiente, a través de la referencia y contrarreferencia solicitó ante la red de instituciones que disponen de dicho servicio. Inicialmente, se recibió

% PQR con respuesta oportuna

0,00 100,00 100,00

Cantidad PQR con Resp...

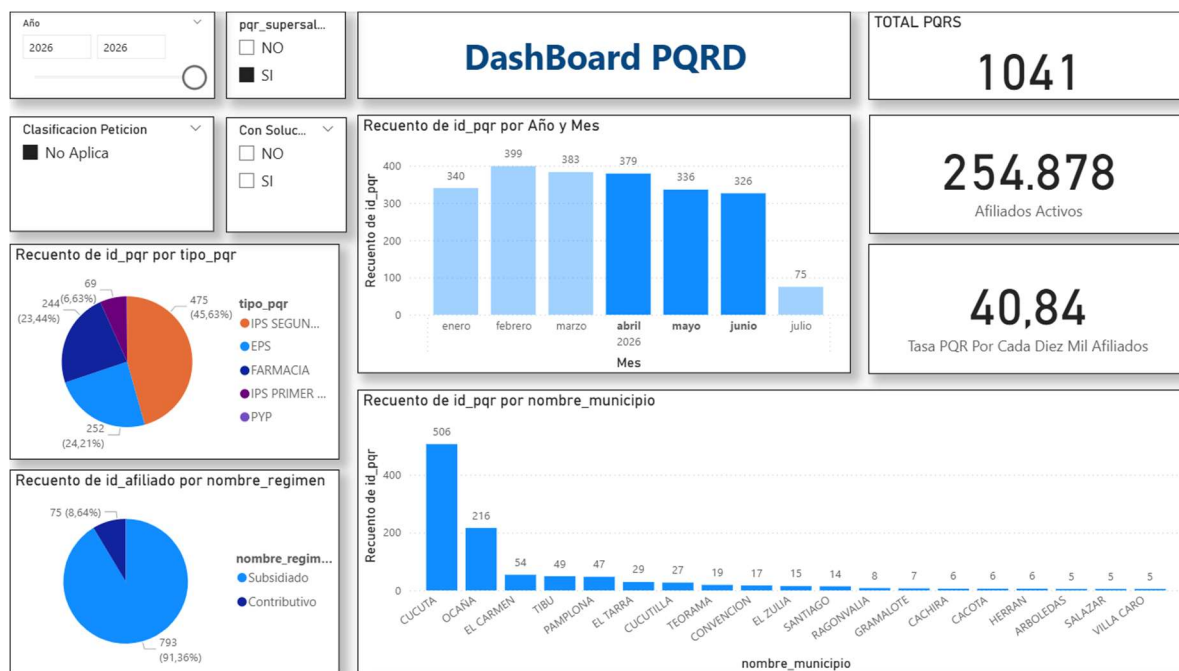
1

Cantidad PQR

1

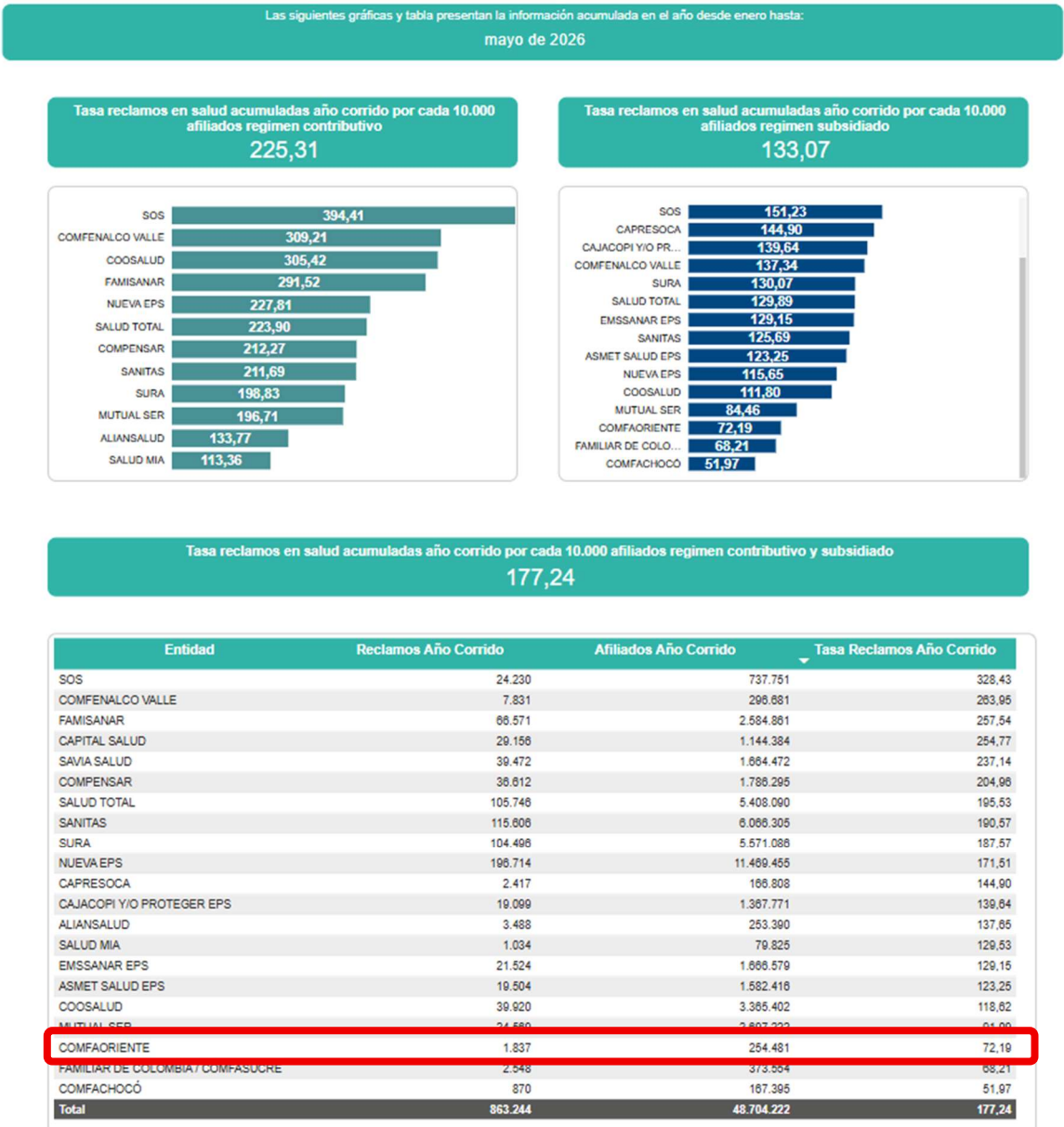
Total

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 40,84 afiliados por cada 10.000 afiliados activos.

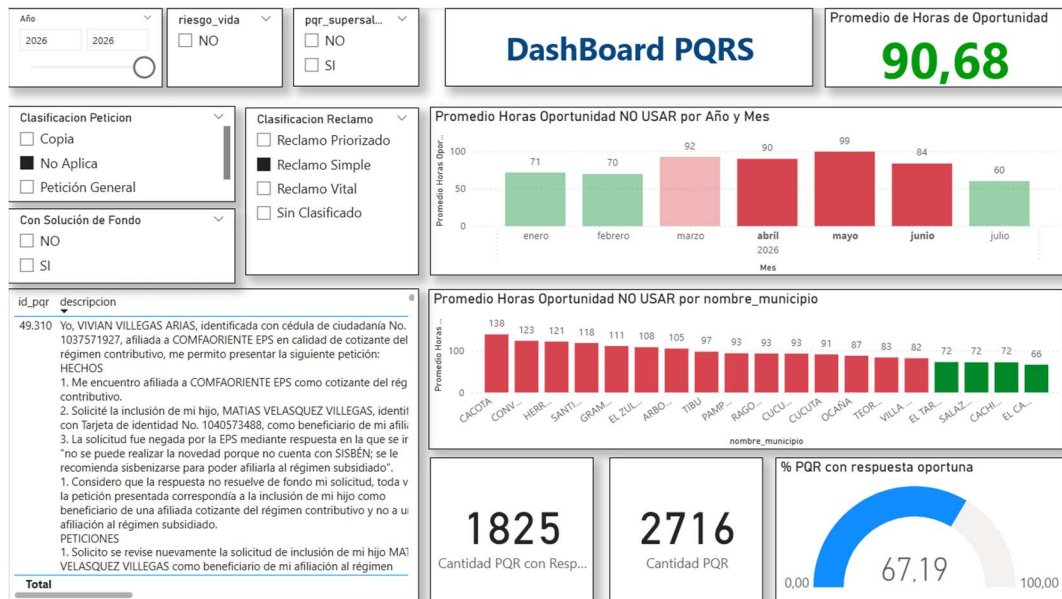
A continuación, se presenta el reporte de la Superintendencia Nacional de Salud, en el cual se evidencia que Comfaoriente EPSS ocupó el puesto 19. Se observa que la entidad se encuentra por debajo de la tasa nacional de PQRD, toda vez que registró una tasa acumulada, con corte a mayo de 2026, de 72,19 por cada 10.000 afiliados activos del régimen subsidiado, mientras que a nivelación a la tasa fue de 133,07 por cada 10.000 afiliados activos del mismo régimen.



Fuente: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrJoiYTMwY2Y4ZjEtNWl0MC00YjAxLThjOGUtMjdiYWZhZjVlZjgzliwidCI6IjE3YzQwYzUxLWlxZGYtNGUyNS04Y2Q2LTlkMGQyNjc4ODMwMCIslmMiOiR9>

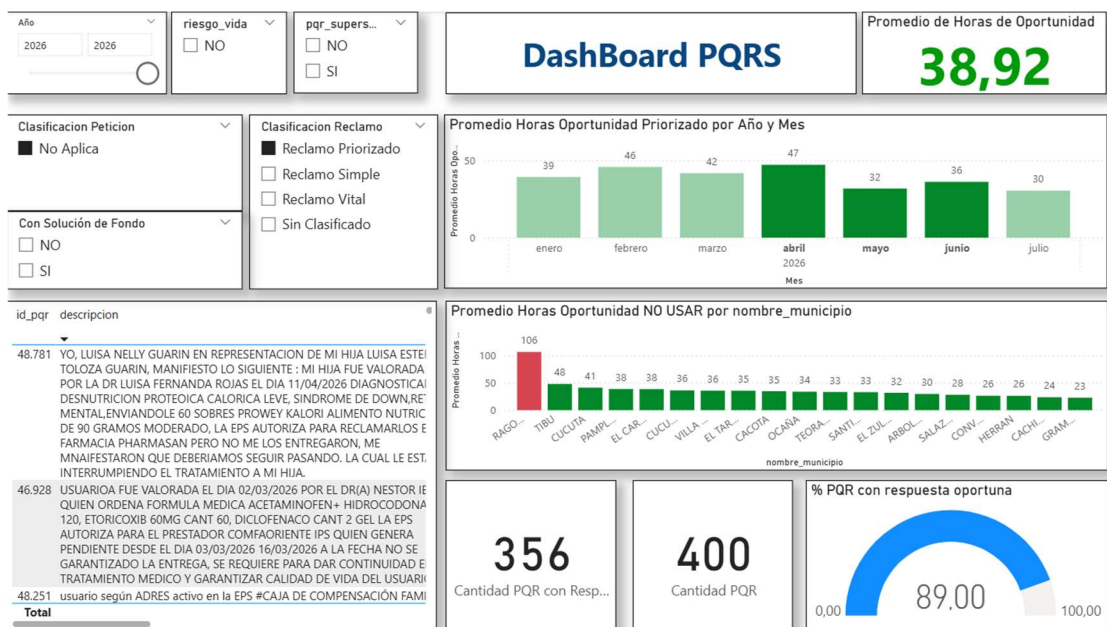
5. Porcentaje de PQRD resueltas oportunamente

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



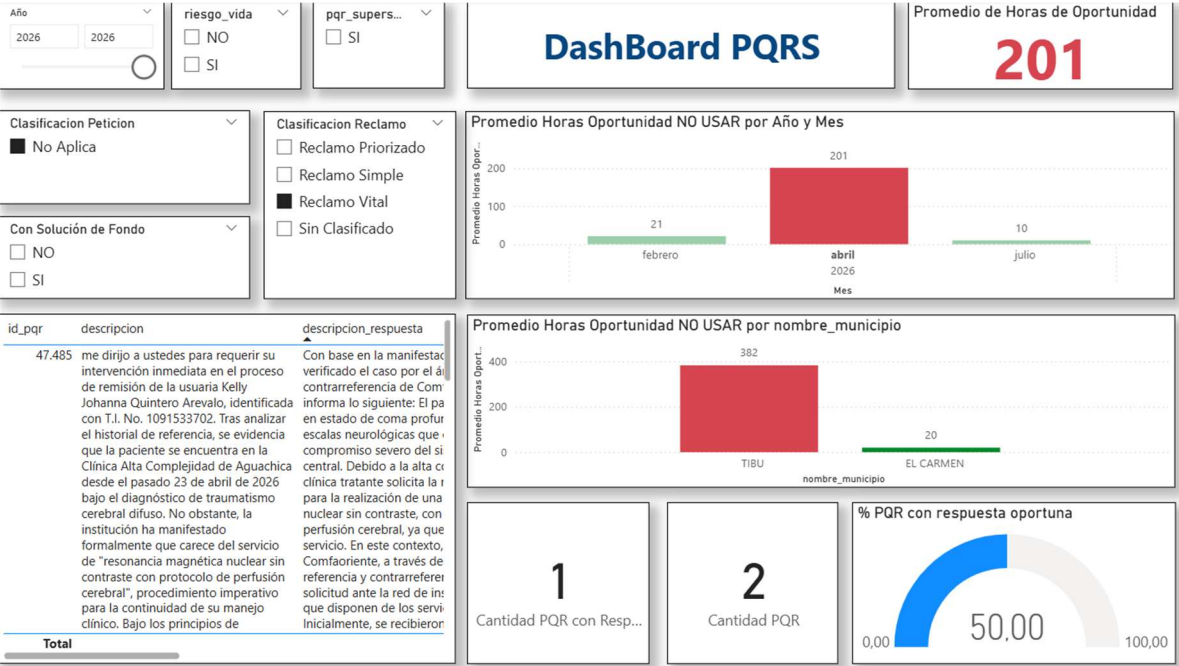
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo simple, se dio respuesta al 37,19%, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

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%, 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



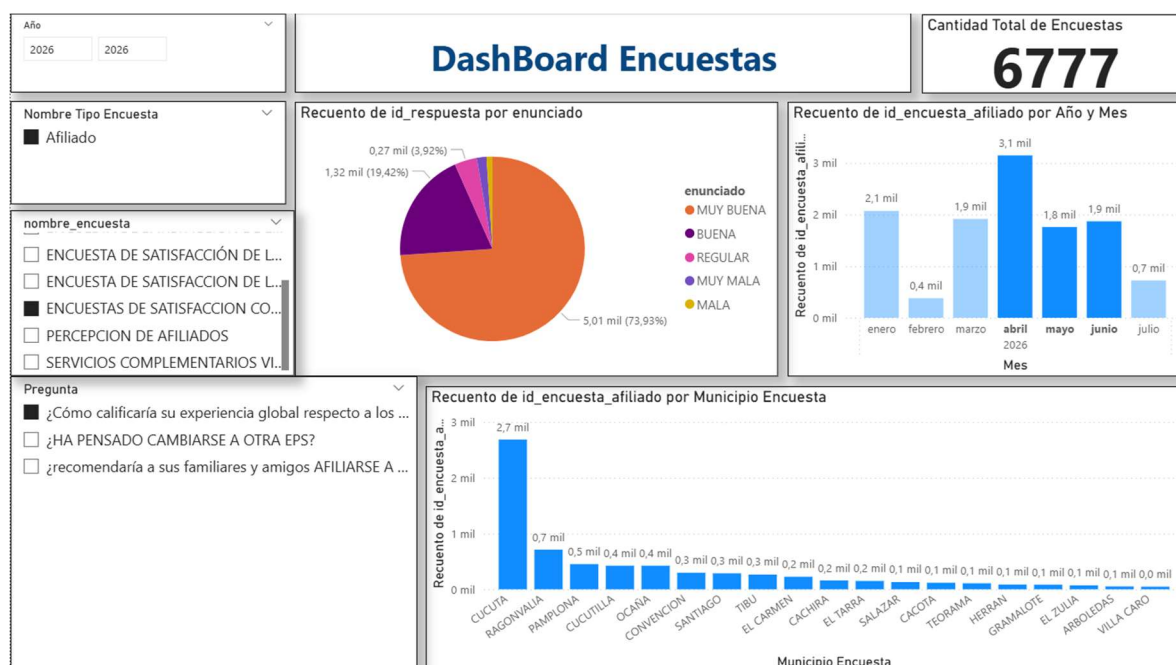
En la gráfica, se aprecia el total de PQRD radicadas clasificadas como reclamo vital, se dio respuesta al 50% y correspondió al municipio de Ocaña y Cúcuta, dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de salud.

A continuación, se refleja el comportamiento de las encuestas de satisfacción aplicadas en los meses de abril, mayo y junio de 2026 por municipios

Municipio	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
CUCUTA	1169	705	813	2687
HERRAN	62	16	7	85
TIBU	151	55	59	265
EL TARRA	89	38	23	150
VILLA CARO	13	29	5	47
CACHIRA	70	34	55	159
SANTIAGO	123	72	92	287
ARBOLEDAS	19	14	18	51
TEORAMA	57	24	27	108
SALAZAR	45	11	74	130
OCAÑA	178	151	95	424
CACOTA	54	33	31	118

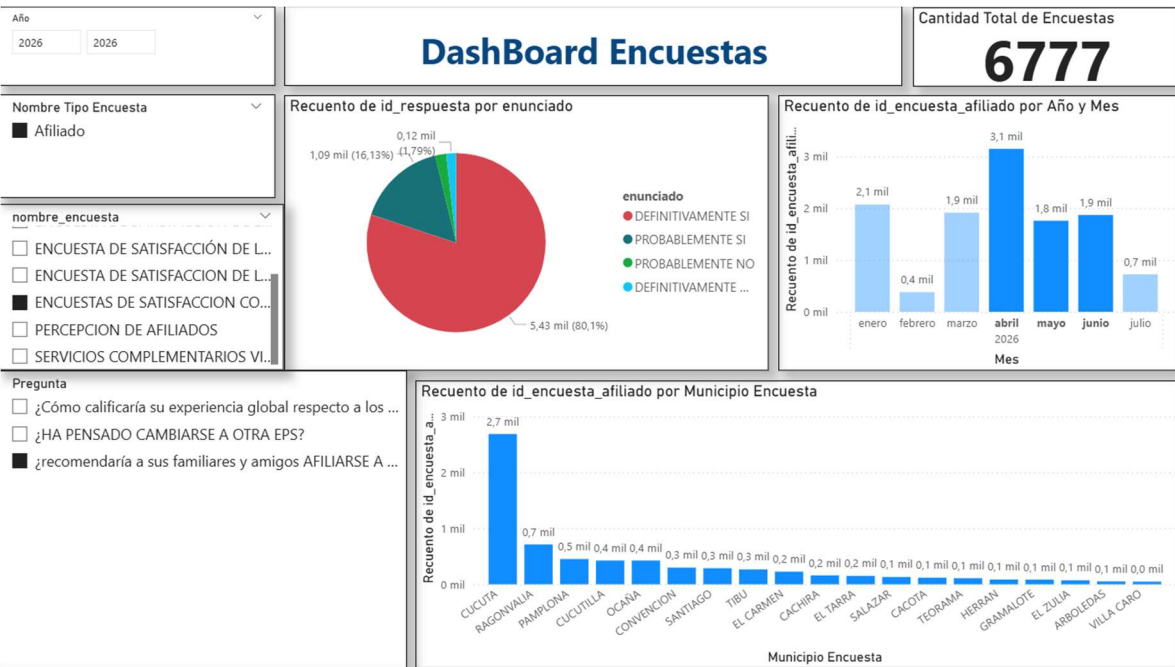
RAGONVALIA	331	158	223	712
EL ZULIA	30	14	27	71
GRAMALOTE	46	21	16	83
EL CARMEN	99	51	76	226
CONVENCION	151	113	34	298
PAMPLONA	210	136	106	452
CUCUTILLA	251	84	89	424
TOTAL	3148	1759	1870	6777

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



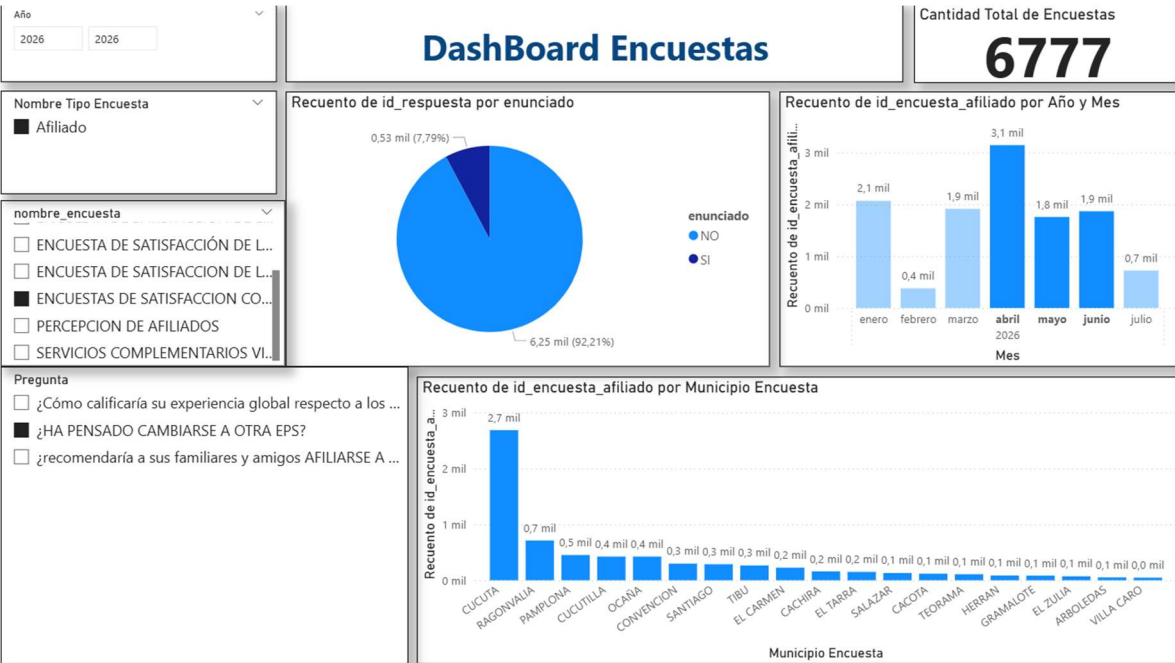
En la presente gráfica se observa que, durante el segundo trimestre, se aplicaron un total de 6.777 encuestas. De estas, el 73,93% (5.011 usuarios) calificó el servicio como “muy bueno”, mientras que el 19,42% (1.316 afiliados) lo evaluó como “bueno”. En ese orden de ideas, se alcanzó un nivel de satisfacción global de los usuarios del 93,35%.

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



En la presente gráfica se observa que, durante el segundo trimestre, se aplicaron un total de 6.777 encuestas. De estas, el 80,1% (5.429 usuarios) manifestó que definitivamente recomendaría la EAPB a sus familiares y/o amigos, mientras que el 16,13% (1.093 afiliados) indicó que probablemente sí la recomendaría. En ese orden de ideas, se alcanzó un 96,23% de usuarios que recomendarían la EAPB a sus familiares y/o amigos.

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

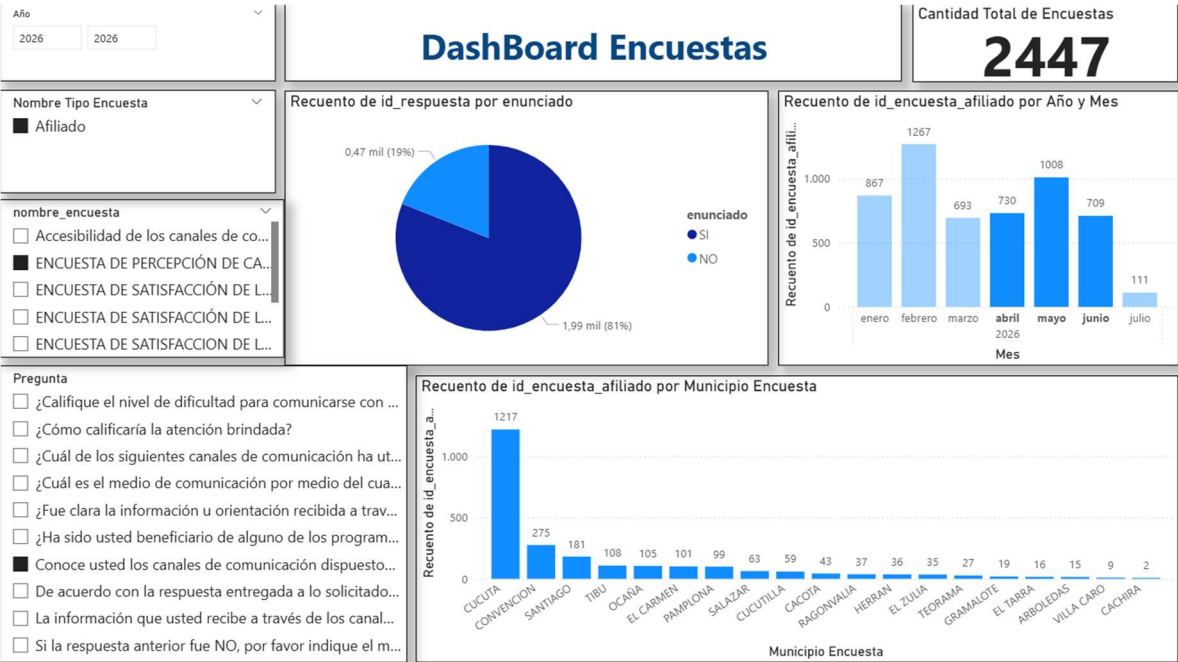


En la presente gráfica se observa que, durante el primer trimestre, se aplicaron un total de 6.777 encuestas. De estas, el 7,79% de los afiliados manifestó haber considerado cambiarse a otra EPSS. Aunque este resultado no es favorable, la EAPB continúa implementando estrategias para mejorar este indicador.

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

Municipio	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
CUCUTA	281	525	411	1217
HERRAN	16	20	0	36
TIBU	41	40	27	108
EL TARRA	3	8	5	16
VILLA CARO	3	3	3	9
CACHIRA	0	2	0	2
SANTIAGO	66	74	41	181
ARBOLEDAS	4	5	6	15
TEORAMA	12	11	4	27
SALAZAR	11	10	42	63
OCAÑA	24	40	41	105
CACOTA	8	23	12	43
RAGONVALIA	21	12	4	37
EL ZULIA	8	15	12	35
GRAMALOTE	9	8	2	19
EL CARMEN	37	36	28	101
CONVENCION	138	108	29	275
PAMPLONA	21	43	35	99
CUCUTILLA	27	25	7	59
TOTAL	730	1008	709	2447

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 segundo trimestre, el 81% 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



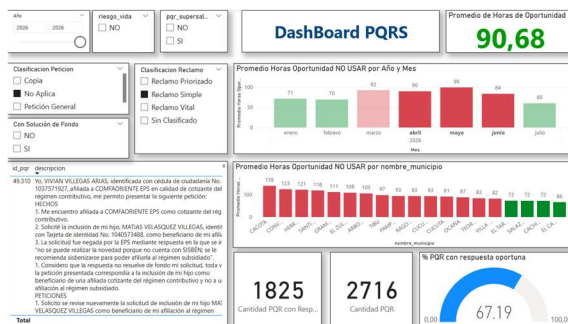
De acuerdo con la efectividad de la respuesta brindada a través de los canales de atención durante el segundo trimestre, el 89,8% de los afiliados considera que la información recibida resolvió su necesidad según lo manifestado y/o requerido. Se observa que este resultado ha sido favorable, ya que presentó una tendencia positiva, contribuyendo a la satisfacción de los afiliados. No obstante, ComfaOriente EPSS continúa implementando acciones para seguir incrementando este indicador.

Ahora bien, comparando el II trimestre con el I trimestre se aprecia los siguientes resultados

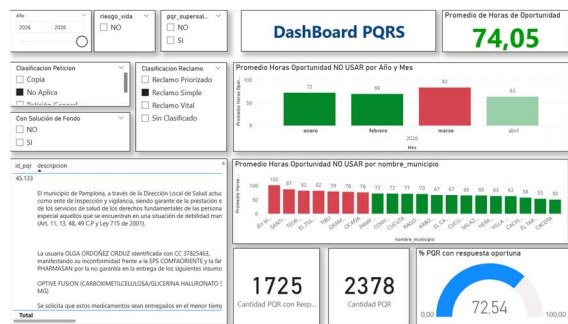
1. Tiempo promedio de respuesta de acuerdo con la clasificación de la PQRD

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

II TRIMESTRE



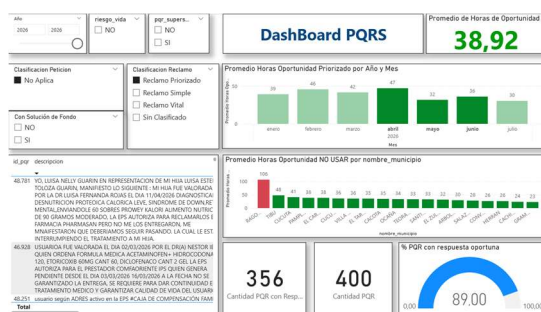
I TRIMESTRE



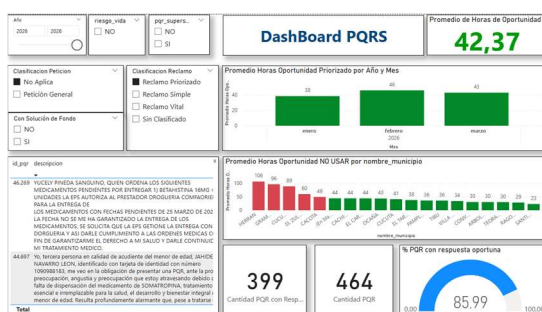
En la presente imagen se evidencia como para el II trimestre el tiempo promedio en respuesta de las PQRD clasificadas como reclamo simple fue de 90,68 horas vs para el I trimestre fue de 74,05 horas

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

II TRIMESTRE



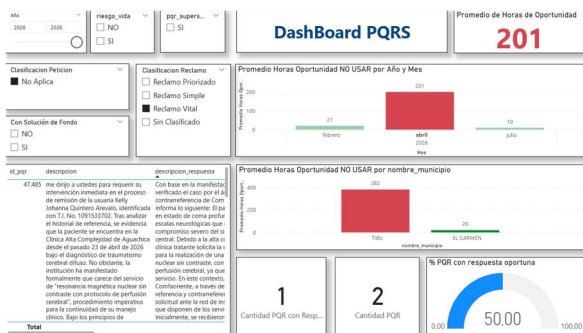
I TRIMESTRE



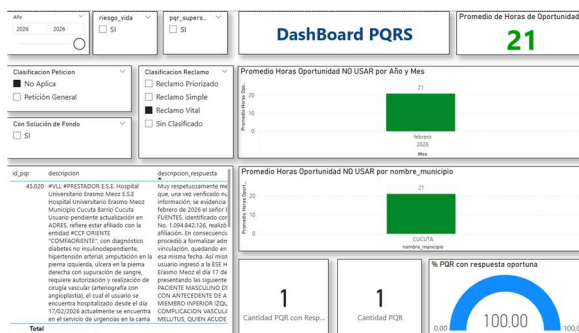
En la presente imagen se evidencia como para el II trimestre el tiempo promedio en respuesta de las PQRD clasificadas como reclamo priorizado fue de 38,92 horas vs para el I trimestre fue de 42,37 horas

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

II TRIMESTRE



I TRIMESTRE



En la presente imagen se evidencia como para el II trimestre el tiempo promedio en respuesta de las PQRD clasificadas como reclamo vital fue de 201 horas vs para el I trimestre fue de 21 horas

2. Porcentaje de PQRD reabiertas



Con base en la gráfica anterior se evidencia que el total de PQRD reabiertas en el II trimestre ante la Superintendencia Nacional de Salud, fueron 68 representando un 6,53% toda que el total de PQRD fueron de 1.041 casos ante la plataforma SuperArgo comparando con el I trimestre se evidencia que fueron 111 representando un 9,89% sobre el total de PQRD fueron de 1.122 casos.

3. Porcentaje de PQRD resueltas por municipio

PORCENTAJE DE PQRD RESUELTA POR MUNICIPIO Y CLASIFICACION DE RECLAMO SIMPLE

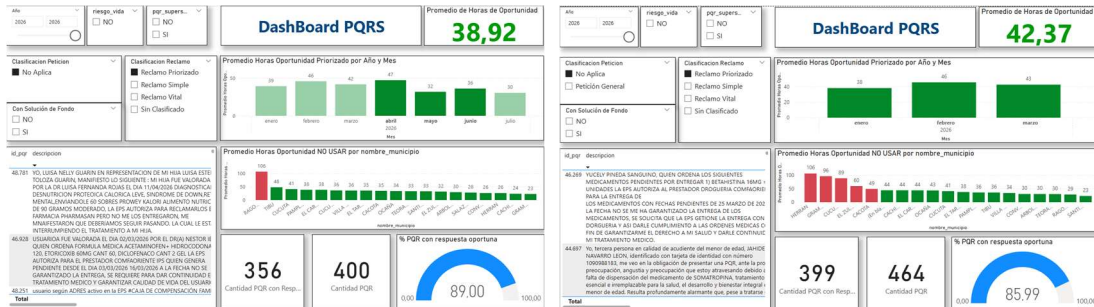


En la presente imagen se reporta el comportamiento con respecto al porcentaje de PQRD resueltas en el II trimestre clasificada como reclamo simple, donde se evidencia un cumplimiento del 67,19% comparando con el I trimestre fue de 72,54%.

PORCENTAJE DE PQRD RESUELTA POR MUNICIPIO Y CLASIFICACION DE RECLAMO PRIORIZADO

II TRIMESTRE

I TRIMESTRE

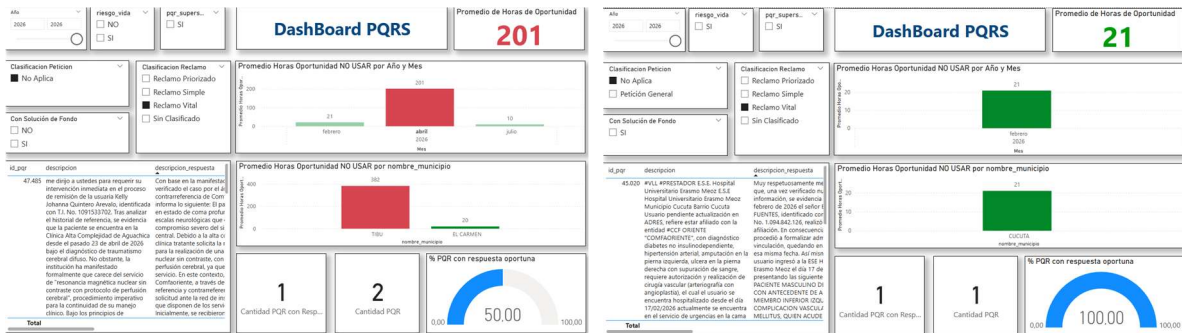


En la presente imagen se reporta el comportamiento con respecto al porcentaje de PQRD resueltas en el II trimestre clasificada como reclamo priorizado, donde se evidencia un cumplimiento del 89% comparando con el I trimestre fue de 85,99%.

PORCENTAJE DE PQRD RESUELTA POR MUNICIPIO Y CLASIFICACION DE RECLAMO VITALES

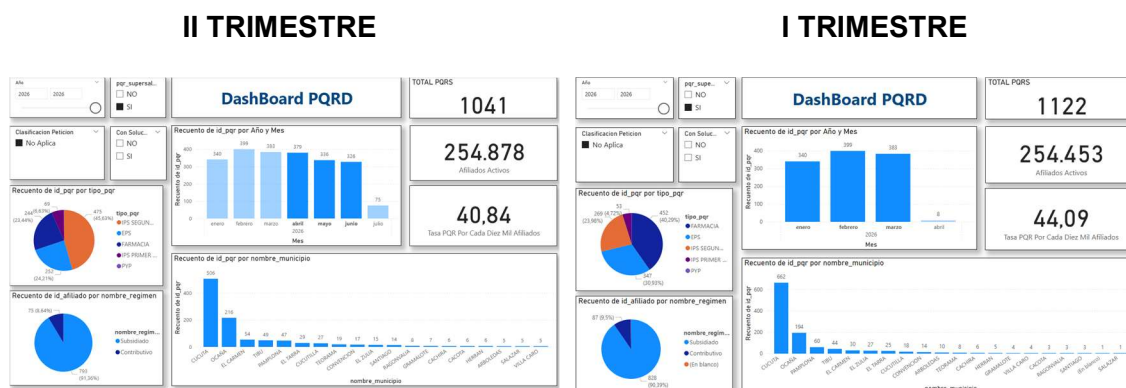
II TRIMESTRE

I TRIMESTRE



En la presente imagen se reporta el comportamiento con respecto al porcentaje de PQRD resueltas en el II trimestre clasificada como reclamo vital, donde se evidencia un cumplimiento del 50% comparando con el I trimestre fue de 100%; se mantiene el porcentaje de cumplimiento

4. Tasa de PQRD por cada 10.000 afiliados



En la gráfica, se aprecia que la tasa de PQRD correspondiente al II trimestre fue 40,84 de afiliados por cada 10.000 afiliados activos vs para el I trimestre fue de 44,09 afiliados por cada 10.000 afiliados activos.

5. Porcentaje de PQRD resueltas oportunamente

PORCENTAJE DE PQRD RESUELTA POR MUNICIPIO Y CLASIFICACION DE RECLAMO SIMPLE

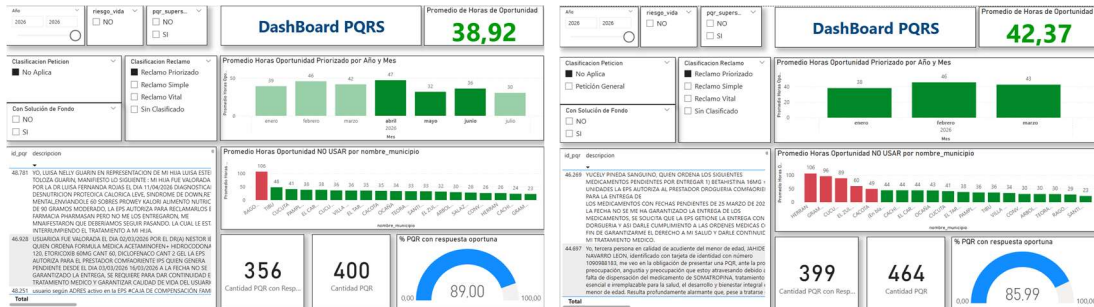


En la presente imagen se reporta el comportamiento con respecto al porcentaje de PQRD resueltas en el II trimestre clasificada como reclamo simple, donde se evidencia un cumplimiento del 67,19% comparando con el I trimestre fue de 72,54%.

PORCENTAJE DE PQRD RESUELTA POR MUNICIPIO Y CLASIFICACION DE RECLAMO PRIORIZADO

II TRIMESTRE

I TRIMESTRE

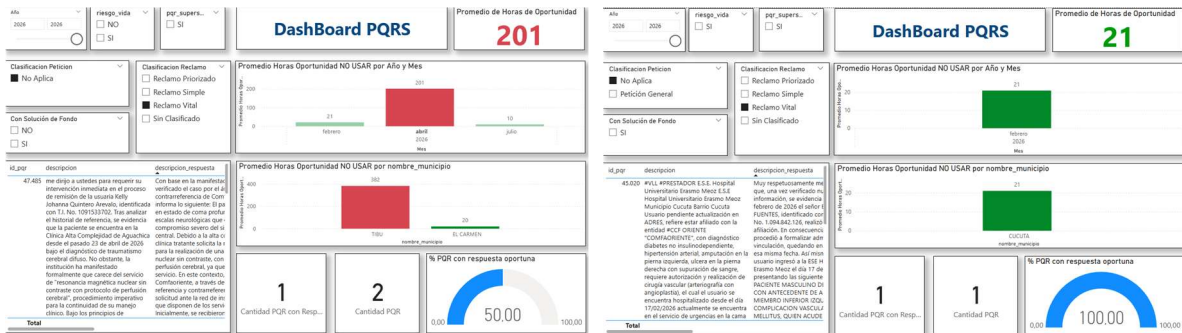


En la presente imagen se reporta el comportamiento con respecto al porcentaje de PQRD resueltas en el II trimestre clasificada como reclamo priorizado, donde se evidencia un cumplimiento del 89% comparando con el I trimestre fue de 85,99%.

PORCENTAJE DE PQRD RESUELTA POR MUNICIPIO Y CLASIFICACION DE RECLAMO VITALES

II TRIMESTRE

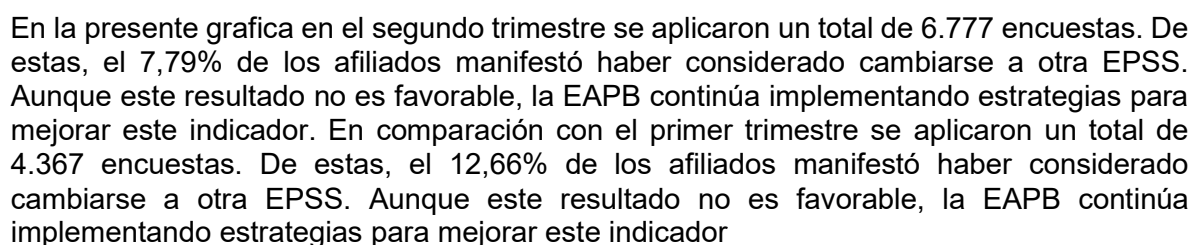
I TRIMESTRE



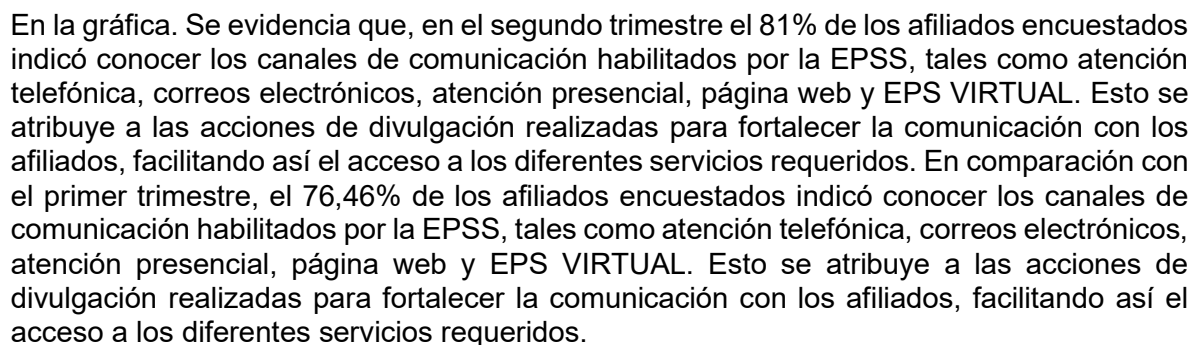
En la presente imagen se reporta el comportamiento con respecto al porcentaje de PQRD resueltas en el II trimestre clasificada como reclamo vital, donde se evidencia un cumplimiento del 50% comparando con el I trimestre fue de 100%; se mantiene el porcentaje de cumplimiento

En la presente grafica para el segundo trimestre, se aplicaron un total de 6.777 encuestas. De estas, el 80,1% (5.429 usuarios) manifestó que definitivamente recomendaría la EAPB a sus familiares y/o amigos, mientras que el 16,13% (1.093 afiliados) indicó que probablemente sí la recomendaría. En ese orden de ideas, se alcanzó un 96,23% de usuarios que recomendarían la EAPB a sus familiares y/o amigos. En comparación con 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.

II TRIMESTRE I TRIMESTRE



II TRIMESTRE **I TRIMESTRE**





¿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"**.



- 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"**.



- 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.



- 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

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

 **Solicitud Autorización 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.

- 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

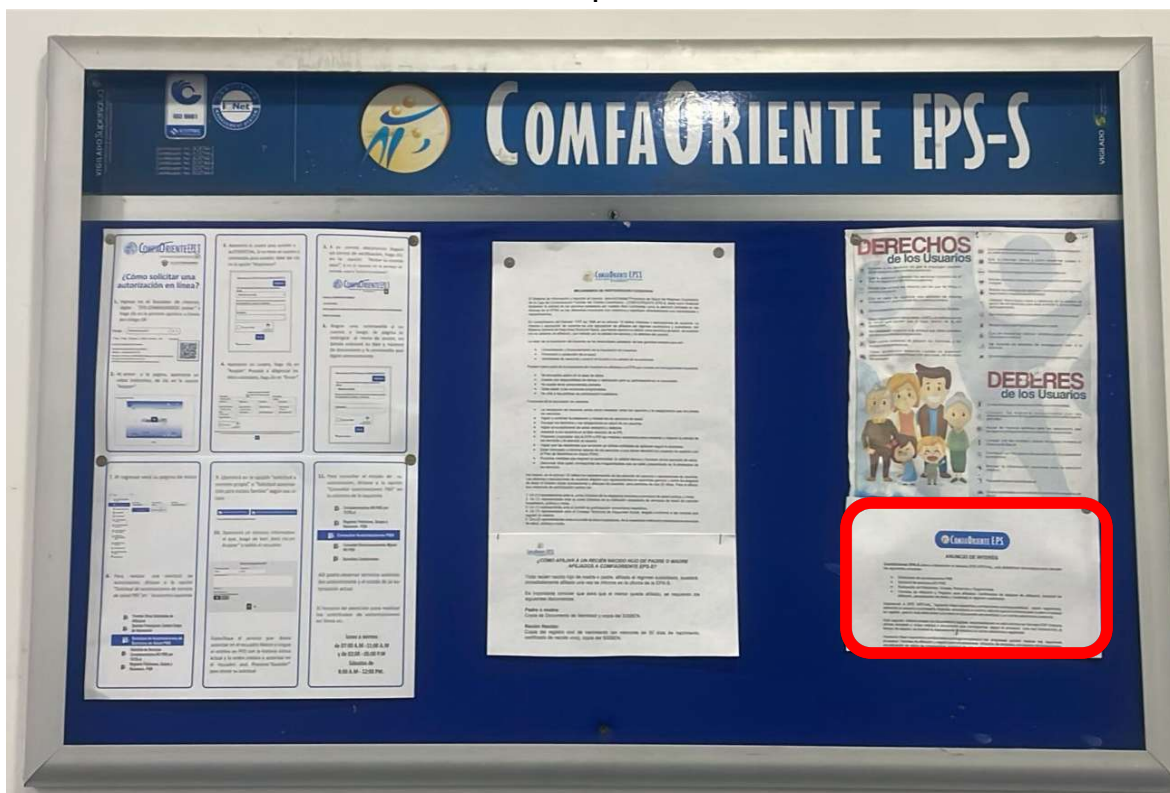
ComfaOriente EPS-S pone a disposición el servicio EPS VIRTUAL, una plataforma tecnológica para atender los siguientes procesos:

- 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.



Implementación de jornadas periódicas de orientación personalizada, dirigidas a afiliados y cuidadores, enfocadas en el uso de los canales virtuales, la consulta de autorizaciones, la radicación de solicitudes y la presentación de PQRD.

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.comfaorientes.com/pqrsf/> o por la Plataforma EPS_VIRTUAL: <https://epsonline.comfaorientes.com/login/afiliado/> en la opción “Registrar Petición y Quejas – PQR”

✓ Solicitud de peticiones y quejas - PQR

The screenshot displays the ComfaOriente EPSS 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.'

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

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

Desarrollo de campañas informativas sobre derechos y deberes de los afiliados, promoviendo el uso adecuado de los canales institucionales y los procedimientos establecidos para la gestión de trámites y servicios.

Análisis periódico de las causas de PQRD, mediante mesas de trabajo con las áreas responsables, la red de prestadores y los operadores farmacéuticos, orientadas a definir acciones correctivas y preventivas que contribuyan al mejoramiento continuo de los procesos.

Divulgación permanente de la red de prestadores y de los servicios que no requieren autorización, a través de medios físicos y digitales, con el propósito de facilitar el acceso oportuno a los servicios de salud.

Por otra parte, se continúan realizando capacitaciones en las salas de atención dirigidas a los afiliados, relacionadas con el proceso de MIPRES, los trámites de aseguramiento (afiliación y registro) y los programas de promoción y mantenimiento de la salud, con el propósito de fortalecer el conocimiento sobre los servicios y canales dispuestos por la EPS-S.

Estas acciones se desarrollan bajo un enfoque de mejora continua, orientadas a fortalecer la oportunidad, accesibilidad, calidad y continuidad en la prestación de los servicios de salud, contribuyendo a la disminución de las PQRD y a la satisfacción de los afiliados.

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



TABLA. OFICINAS EN NORTE DE SANTANDER.

MUNICIPIO	DIRECCION	TELÉFONO
CÚCUTA	AVENIDA 2 # 13-55 BARRIO LA PLAYA	3508296590
(Sede Administrativa)		
CÚCUTA	CALLE 14 # 1-54 BARRIO LA PLAYA	
(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		3124563190

	CALLE 7 No 29-240 AVENIDA FRANCISCO FERNÁNDEZ DE CONTRERAS	
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.

Atentamente,



FANNY ANAIS TORRES GONZALEZ

Profesional de Atención al Afiliado y Participación Social en Salud

COMFAORIENTE EPS-S