

 COMFAORIENTE E.P.S.'S EMPRESA PROMOTORA DE SALUD DEL REGIMEN SUBSIDIADO	MANUAL DE REGISTRO Y ACCESO A LA PLATAFORMA EPS VIRTUAL COMFAORIENTE EPS-S SIS-WEB		VERSIÓN: 02	CÓDIGO: M-EPSS-39
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO		Fecha de aprobación: 26/02/2024	
	EPS'S		Página: 1 de 51	



COMFAORIENTE E.P.S.'S

EMPRESA PROMOTORA DE SALUD DEL REGIMEN SUBSIDIADO

**MANUAL DE REGISTRO Y ACCESO A LA PLATAFORMA EPS VIRTUAL
COMFAORIENTE EPS'S
SIS-WEB**

Versión 02

Fecha de aprobación: 26/02/2024

 COMFAORIENTE E.P.S.'S EMPRESA PROMOTORA DE SALUD DEL REGIMEN SUBSIDIADO	MANUAL DE REGISTRO Y ACCESO A LA PLATAFORMA EPS VIRTUAL COMFAORIENTE EPS-S SIS-WEB		VERSIÓN: 02	CÓDIGO: M-EPSS-39
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO		Fecha de aprobación: 26/02/2024	
	EPS'S		Página: 2 de 51	

CONTROL DE CAMBIOS

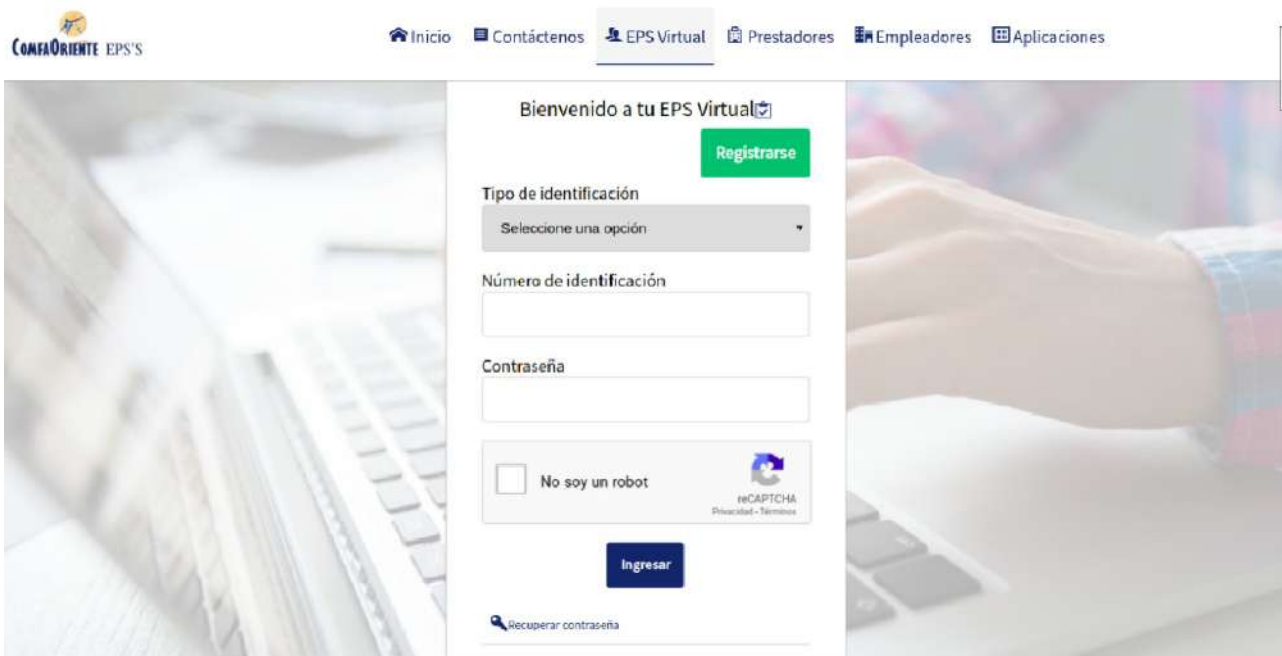
Versión	Fecha Aprobación	Comentario-Justificación
01	28/12/2021	Versión Inicial
02	26/02/2024	Se cambia estructura, definiciones y la descripción del Manual

	MANUAL DE REGISTRO Y ACCESO A LA PLATAFORMA EPS VIRTUAL COMFAORIENTE EPS-S SIS-WEB	VERSIÓN: 02	CÓDIGO: M-EPSS-39
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 26/02/2024	
	EPS'S	Página: 3 de 51	

Se debe Ingresar a la plataforma web por la siguiente dirección:

<https://epsonline.comfaoriente.com/login/afiliado/>

Desde cualquier navegador, preferiblemente Google Chrome o Mozilla Firefox



Si el afiliado es la primera vez que ingresa y no está registrado en la plataforma debe realizar el registro dando clic en el botón **Registrarse**

Al dar clic en el botón

Registrarse

se muestra el siguiente mensaje:

	MANUAL DE REGISTRO Y ACCESO A LA PLATAFORMA EPS VIRTUAL COMFAORIENTE EPS-S SIS-WEB	VERSIÓN: 02	CÓDIGO: M-EPSS-39
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 26/02/2024	
	EPS'S	Página: 4 de 51	

Mensaje de ayuda

Para registrarse en la EPS Virtual, es necesario contar con un correo electrónico y en el formulario de registro diligenciar todos los datos marcados con un asterisco (*).

[Aceptar](#)

El anterior mensaje advierte al afiliado que debe tener disponible un correo al cual pueda acceder al finalizar el registro y que los datos que se solicitan que están marcados con un asterisco (*) son de obligatorio diligenciamiento.

A continuación se muestra el formulario que debe diligenciarse.

Registrar Usuario de Afiliado 

Tipo de documento* Seleccione una opción		Número de documento* (solo el número sin separadores ni puntos o símbolos) 		Fecha de expedición* dd/mm/aaaa	
Primer Nombre* 		Segundo Nombre 		Primer Apellido* 	
Departamento de residencia* Seleccione una opción		Municipio de residencia* Seleccione una opción		Dirección de residencia* 	
Género* Seleccione una opción		Correo electrónico* 		Confirmar Correo electrónico* 	
Número de teléfono fijo 		Número de teléfono celular 			

☐ No soy un robot



Privacidad · Términos

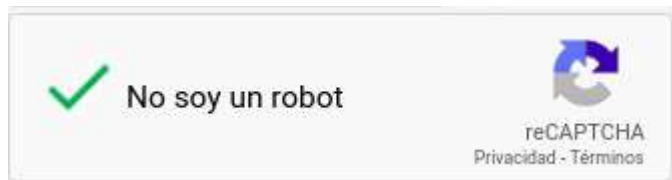
Recuerde: Por favor revise en su **correo no deseado o spam**. Si el correo electrónico no existe o se registró indebidamente, el proceso no se podrá continuar y si la activación no se realiza antes de 1 hora, se bloquea y solo después de 24 horas podrá intentar realizar nuevamente el registro.

Como se observa en la anterior imagen se solicitan los datos básicos del usuario por lo tanto debe tener el documento de identidad a la mano para registrar la información tal como se encuentran en el mismo. Al final del formulario se tiene un mensaje de advertencia donde se le recuerda al afiliado el registro de un correo al cual pueda acceder ya que por políticas de seguridad el acceso se debe hacer a través de la notificación que

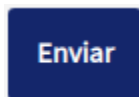
 COMFAORIENTE E.P.S.'S EMPRESA PROMOTORA DE SALUD DEL REGIMEN SUBSIDIADO	MANUAL DE REGISTRO Y ACCESO A LA PLATAFORMA EPS VIRTUAL COMFAORIENTE EPS-S SIS-WEB	VERSIÓN: 02	CÓDIGO: M-EPSS-39
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 26/02/2024	
	EPS'S	Página: 5 de 51	

se realiza de forma automática al correo registrado, donde se debe activar la cuenta y asignar la contraseña dando clic en el enlace que llega al correo, de no hacerse este proceso dentro de la siguiente hora el sistema bloquea la cuenta del usuario creada y para volver a registrarse debe esperar 24 horas para que pueda ser registrado nuevamente.

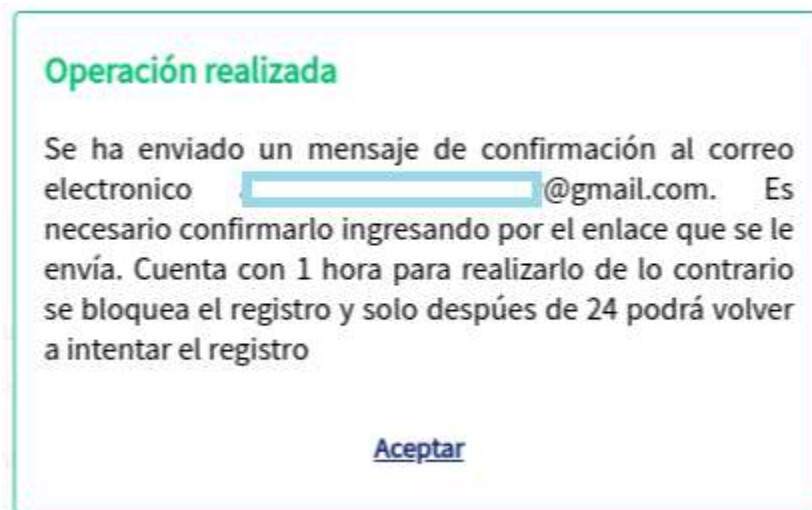
Al registrar la información debe dar clic en No soy un robot



De esta forma se activará el botón



para guardar la información registrada y se visualizará el siguiente mensaje:



Esta es la confirmación de la advertencia que el correo es indispensable ya que es el medio de confirmación para la activación de la cuenta y de forma automática se envía un correo con la siguiente información:

	MANUAL DE REGISTRO Y ACCESO A LA PLATAFORMA EPS VIRTUAL COMFAORIENTE EPS-S SIS-WEB	VERSIÓN: 02	CÓDIGO: M-EPSS-39
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 26/02/2024	
	EPS'S	Página: 6 de 51	



Señor(a) **A. Y**

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.](#)

*****!!! FAVOR NO RESPONDER A ESTE CORREO, ES SOLO DE GESTION AUTOMATICA Y NO SE MONITOREA !!!***.**

Al dar clic en el enlace que se le envía [Active su cuenta aquí.](#) será direccionado a la plataforma para registrar la contraseña del usuario de acceso de la forma como se muestra en la siguiente imagen



Se debe registrar la contraseña y confirmarla, finalmente dar clic en No soy un robot lo que permitirá que habilite el botón Guardar Cambios mostrándose de la siguiente forma:

 COMFAORIENTE EPS'S EMPRESA PROMOTORA DE SALUD DEL REGIMEN SUBSIDIADO	MANUAL DE REGISTRO Y ACCESO A LA PLATAFORMA EPS VIRTUAL COMFAORIENTE EPS-S SIS-WEB	VERSIÓN: 02	CÓDIGO: M-EPSS-39
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 26/02/2024	
	EPS'S	Página: 7 de 51	

Cuenta Activada

Su cuenta ha sido activada correctamente, por favor ingresar una contraseña para acceder a la EPS Virtual COMFAORIENTE.

Contraseña

Verificar contraseña

No soy un robot

[Privacidad](#) - [Términos](#)

Guardar cambios

Al dar clic en el botón

Guardar cambios

se desplegará la ventana de confirmación de

asignación exitosa de la contraseña.

Operación realizada

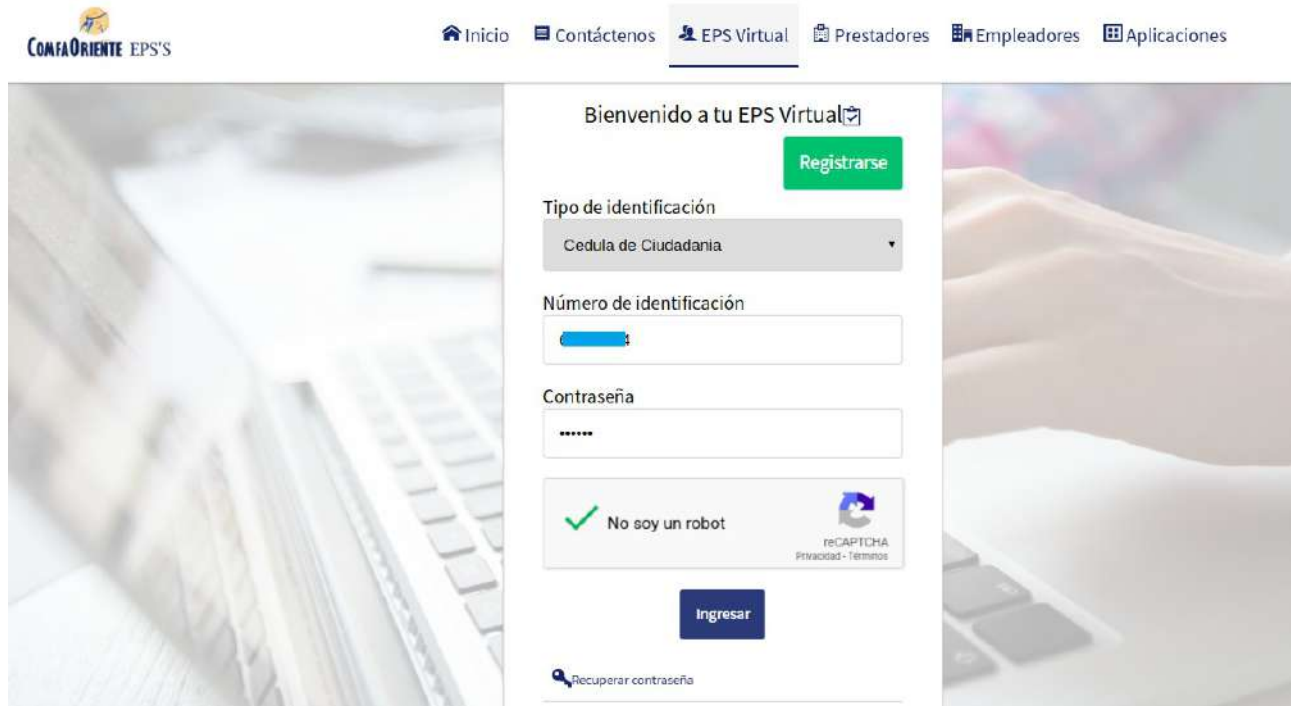
Contraseña actualizada correctamente.

Aceptar

Cabe aclarar que estos correos se generan de una cuenta de gestión automática y que no son revisadas por lo tanto se informa al pie del correo que no lo respondan o envíen mensajes ya que no serán vistos y por lo tanto no se obtendrá respuesta alguna.

Ya con el usuario registrado satisfactoriamente y activada la contraseña, se puede ingresar al enlace <https://epsonline.comfaoriente.com/login/afiliado/>

	MANUAL DE REGISTRO Y ACCESO A LA PLATAFORMA EPS VIRTUAL COMFAORIENTE EPS-S SIS-WEB	VERSIÓN: 02	CÓDIGO: M-EPSS-39
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 26/02/2024	
	EPS'S	Página: 8 de 51	



Ingres el tipo de identificación, número de documento, contraseña, da clic en No soy un robot y luego clic al botón **Ingresar** lo que permitirá ingresar a la plataforma EPS Virtual de Comfaoriente EPS.

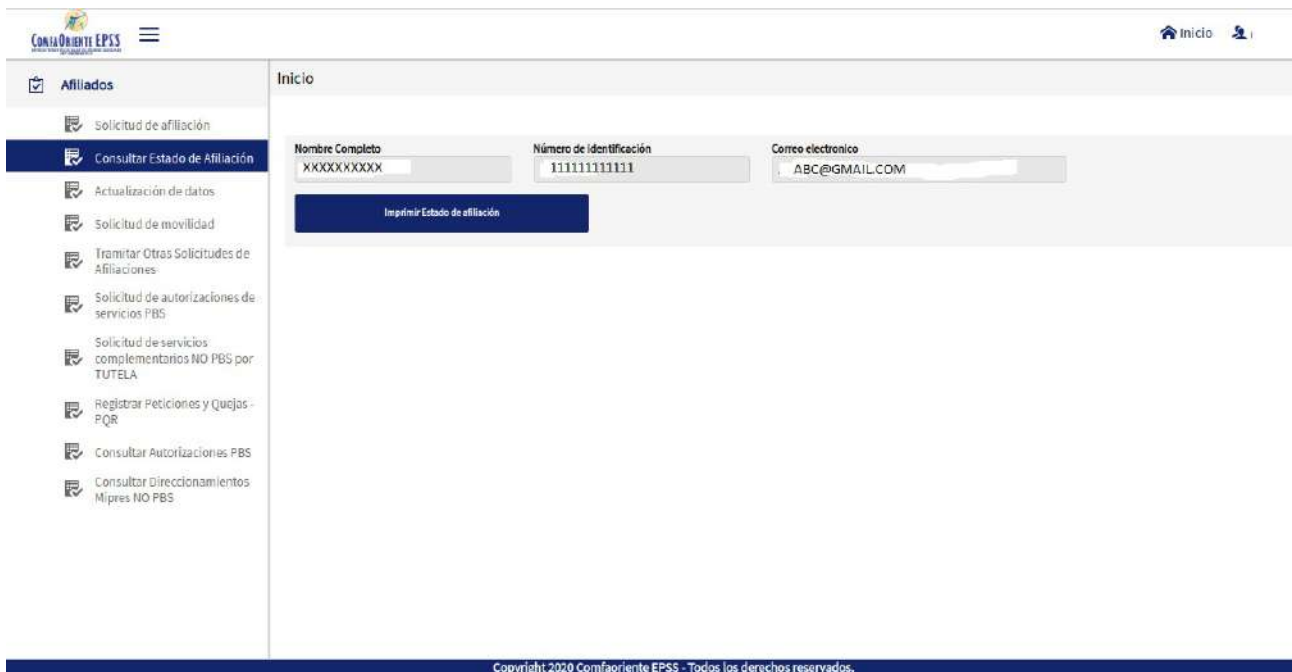
En caso de pérdida de la contraseña se puede recuperar dando clic en la opción [Recuperar contraseña](#), donde se le envía un enlace a la cuenta del correo electrónico registrado para que confirme nuevamente la cuenta y se le despliega de la misma forma como en la confirmación inicial de la cuenta de usuario donde puede registrar una contraseña y confirmarla.

 COMFAORIENTE EPS'S EMPRESA PROMOTORA DE SALUD DEL REGIMEN SUBSIDIADO	MANUAL DE REGISTRO Y ACCESO A LA PLATAFORMA EPS VIRTUAL COMFAORIENTE EPS-S SIS-WEB	VERSIÓN: 02	CÓDIGO: M-EPSS-39
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 26/02/2024	
	EPS'S	Página: 9 de 51	



De esta forma se puede acceder nuevamente a la plataforma.

Con el usuario y contraseña registrada satisfactoriamente se ingresa a la EPS Virtual donde se tendrán las siguientes opciones.



Este menú de opciones permiten acceder a todos los servicios básicos que la EPS Virtual le ofrece donde el afiliado podrá ser atendido como si lo hiciera de forma presencial y con

	MANUAL DE REGISTRO Y ACCESO A LA PLATAFORMA EPS VIRTUAL COMFAORIENTE EPS-S SIS-WEB	VERSIÓN: 02	CÓDIGO: M-EPSS-39
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 26/02/2024	
	EPS'S	Página: 10 de 51	

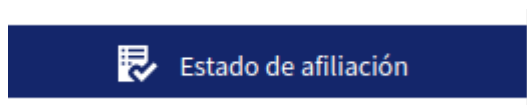
el beneficio que no necesita desplazarse a las instalaciones físicas de la EPS COMFAORIENTE, siendo de gran utilidad para procesos tales como:

- Solicitud de afiliación
- Consultar estado de afiliación
- Actualización de datos
- Solicitud de movilidad
- Tramitar otras solicitudes de afiliaciones
- Solicitud de autorización de servicios PBS
- Solicitud de servicios complementarios NO PBS mediante TUTELA.
- Registrar peticiones y quejas PQR
- Consultar autorizaciones PBS
- Consultar direccionamientos Mipres NOPBS

Con lo anterior COMFAORIENTE EPSS no solo facilita el cumplimiento de las medidas adoptadas por Gobierno Nacional en los lineamientos del aislamiento obligatorio, distanciamiento social y aislamiento inteligente según sea el caso, sino que también brinda una alternativa de servicio donde el usuario podrá a través de las herramientas de TI tener un fácil acceso a los servicios, garantizándose así la oportunidad y calidad de la atención con valor agregado que los trámites se hacen más rápido con solo tener conexión a internet a través de un dispositivo móvil, tableta o computador y la EPS Virtual está tan solo a un clic del usuario.

El menú de opciones permiten los siguientes procesos:

Estado de afiliación



Muestra la información básica del afiliado y dos botones que le permiten imprimir el estado de afiliación e imprimir el certificado de afiliación.

 ComfaOriente EPS'S EMPRESA PROMOTORA DE SALUD DEL REGIMEN SUBSIDIADO	MANUAL DE REGISTRO Y ACCESO A LA PLATAFORMA EPS VIRTUAL COMFAORIENTE EPS-S SIS-WEB	VERSIÓN: 02	CÓDIGO: M-EPSS-39
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 26/02/2024	
	EPS'S	Página: 11 de 51	

☒ Afiliados

Inicio

Solicitud de afiliación o Verificación de Datos.

Consultar Estado de Afiliación

Novedades y Actualización de Datos

Solicitud de Movilidad

Nombre Completo

Número de identificación

Correo electrónico

@YOPMAIL.COM

Imprimir Estado de afiliación

Imprimir Certificación de afiliación

Cabeza de familia/Cotizante

Beneficiarios

Al dar clic en el botón

Imprimir Estado de afiliación

le permite visualizar un certificado de estado de

afiliación de la siguiente forma:



COMFAORIENTE EPS'S

 CCF050

 NIT 890500675-6

Página 1 de 1

CERTIFICADO DE ESTADO DE AFILIACIÓN

FECHA DE VERIFICACIÓN: Sábado, 23 May 2020 08:03 PM

Régimen: SUBSIDIADO

Identificación: CC

Apellidos: E. J.

Nombres: R.

Fecha nacimiento: 21/11/1983

Ficha SISBÉN: 1

Municipio: CUCUTA

AFILIADO ACTIVO

Sexo: F

NIVEL SISBEN: Nivel 1

Tipo Afiliado: Otro miembro del grupo familiar

Discapacidad: No aplica

Fecha Afiliación: 01/11/2020

Departamento: NORTE DE SANTANDER

SITIOS DE ATENCIÓN

IPS

CONTRATO

NIVEL 1: COMFAORIENTE IPS

NIVEL 2: CLINICA LOS ANDES LTDA

P Y P: E.S.E. IMSALUD

URG.: E.S.E. IMSALUD

FARMACIA: COMFAORIENTE IPS

IMAGENOLOGÍA: TRANSPORTE SALUD IMAGENES TRANSALIM LTDA

LAB. CLÍNICO: LABORATORIO CLINICO DRA. CLAUDIA JULIO

CCF050-A-01-2020

CCF050-091-2020

CCF050-110-2020

CCF050-111-2020

CCF050-A-02-2020

CCF050-048-2020

CCF050-049-2020

USUARIO VERIFICA

INFORMACIÓN GENERADA SIS-WEB 2020

Al dar clic en el botón

Imprimir Certificación de afiliación

le permite visualizar una certificación de afiliación de

la siguiente forma:

	MANUAL DE REGISTRO Y ACCESO A LA PLATAFORMA EPS VIRTUAL COMFAORIENTE EPS-S SIS-WEB	VERSIÓN: 02	CÓDIGO: M-EPSS-39
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 26/02/2024	
	EPS'S	Página: 12 de 51	

CERT-AR-588550-0000

EL AREA DE AFILIACION Y REGISTRO DEL PROGRAMA DE ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD DEL RÉGIMEN SUBSIDIADO EPS'S DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO - COMFAORIENTE



CERTIFICA QUE:



Una vez realizada la verificación ante nuestro sistema de información del usuario/a [REDACTED] identificado/a con Cedula de Ciudadanía [REDACTED], nos permitimos informar que registra afiliado/a en estado ACTIVO con COMFAORIENTE EPS-S en Régimen Subsidiado como tipo Cabeza de familia, con fecha de ingreso del [REDACTED] 08 [REDACTED], por el municipio [REDACTED], NORTE DE SANTANDER,

Se expide a los 22 días de mes de Noviembre de 2022 a nombre de [REDACTED].

Atentamente,



LOIDA PATRICIA RIVERA PINZÓN
Profesional Afiliación y Registro
COMFAORIENTE EPS-S
5755568 Ext 2827

Lo anterior permite verificar la información del afiliado y los sitios de atención a los cuales puede acceder en sus niveles de atención así como certificar el estado del afiliado.

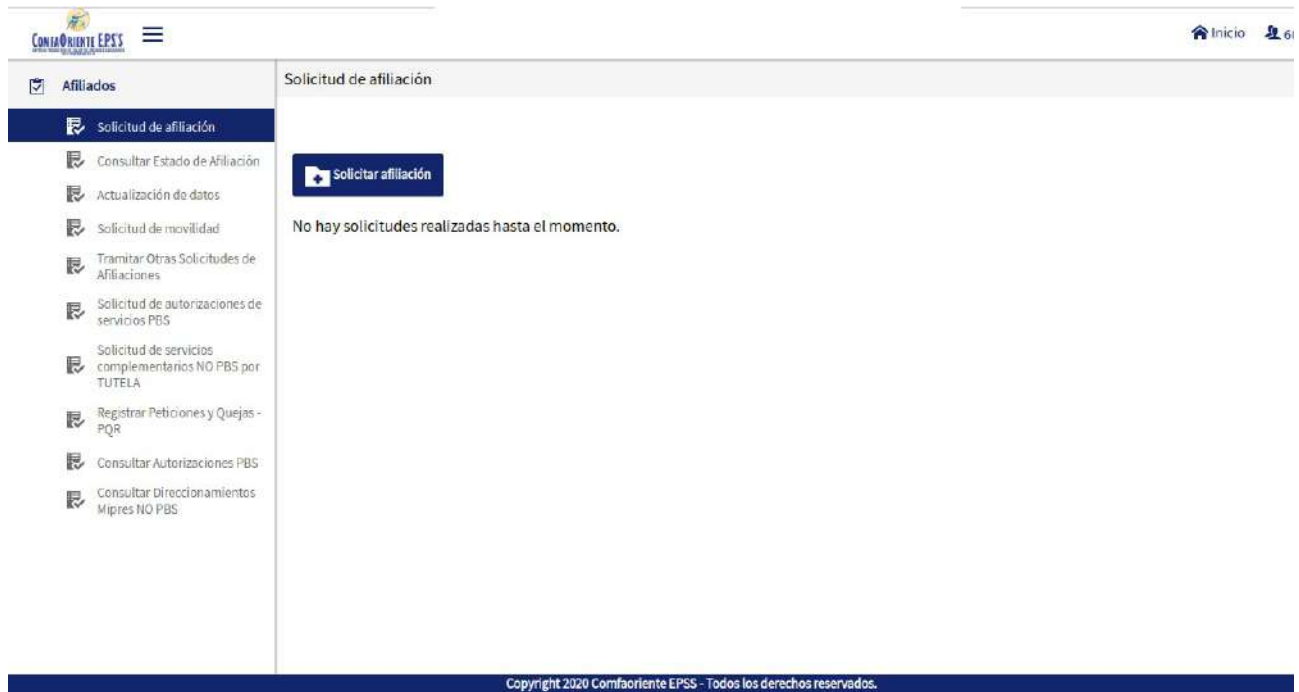
SOLICITUDES DE LOS AFILIADOS O USUARIOS.

Cada proceso le permite al afiliado realizar una solicitud y hasta que la misma sea resuelta por un funcionario no podrá solicitar otra del mismo tipo, esto con el propósito de no saturar el sistema con solicitudes repetidas para el mismo caso.

Solicitud de afiliación.

	MANUAL DE REGISTRO Y ACCESO A LA PLATAFORMA EPS VIRTUAL COMFAORIENTE EPS-S SIS-WEB	VERSIÓN: 02	CÓDIGO: M-EPSS-39
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 26/02/2024	
	EPS'S	Página: 13 de 51	

Esta opción es la única que se habilita cuando el usuario que accede a la plataforma no es afiliado a COMFAORIENTE EPS y en ella se puede solicitar la afiliación del usuario y de su núcleo familiar en el caso de no estarlo o la inclusión de otros miembros del núcleo familiar de una afiliado ya registrado.



Al dar clic en
afiliado así:



se despliega un mensaje informativo para el

Mensaje de ayuda

X

Solicitud de afiliación individual o colectiva. Si desea afiliar a su grupo familiar ingrese el documento de identidad de cada uno de los miembros en formato PDF. Debe descargar el formulario de solicitud de afiliación, diligenciarlo, firmarlo y con huella.

Aceptar

Con este mensaje se informa al usuario que debe tener un archivo en formato PDF con los documentos de la(s) persona(s) que desea sean afiliadas, también se le indica que debe descargar el formulario de solicitud de afiliación, diligenciar, firmar e incluir la huella (el usuario debe escanear este documento previamente diligenciado y guardarlo en formato PDF), seguidamente al dar clic en aceptar se despliega el formulario de diligenciamiento de la solicitud de forma sencilla para el usuario donde solo registra el barrio de residencia, un detalle de la solicitud donde describe la solicitud que pretende realizar y adjuntar los soportes de la misma (documento de identidad en formato PDF,

	MANUAL DE REGISTRO Y ACCESO A LA PLATAFORMA EPS VIRTUAL COMFAORIENTE EPS-S SIS-WEB	VERSIÓN: 02	CÓDIGO: M-EPSS-39
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 26/02/2024	
	EPS'S	Página: 14 de 51	

formato de afiliación en formato PDF), así mismo un botón subrayado en azul para descargar el formato de afiliación tal como se muestra a continuación:

Formulario de solicitud de afiliación 

[Descargar Formato de Afiliación](#)

Barrio de Residencia

Detalle de solicitud de afiliación

Carácteres: 0

Documentos de identidad

Favor cargar la copia del documento identidad por ambas caras de los miembros del grupo familiar que desea afiliar en formato PDF, adicionalmente el soporte de afiliación firmado y con huella.

[Enviar solicitud](#) [Cerrar](#)

En la parte inferior está el botón azul donde se permite cargar el archivo con los documentos por ambas caras de las personas que se desean afiliar en formato PDF y el formato de afiliación previamente diligenciado, escaneado y guardado en formato PDF.

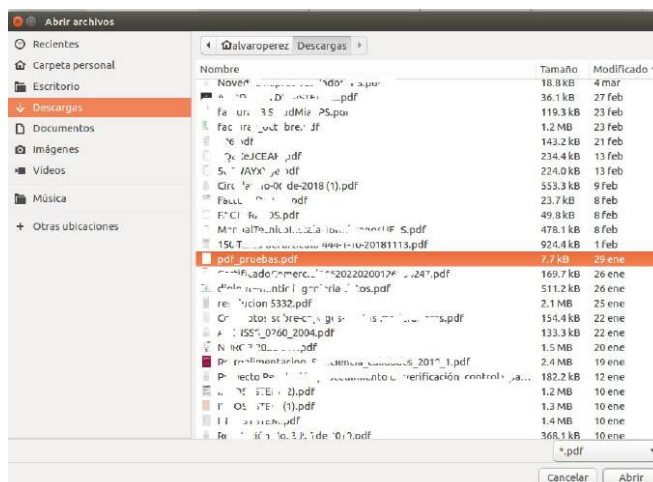
Documentos de identidad

Favor cargar la copia del documento identidad por ambas caras de los miembros del grupo familiar que desea afiliar en formato PDF, adicionalmente el soporte de afiliación firmado y con huella.

Al dar clic en el botón o la palabra “seleccione un archivo” se abrirá un buscador de archivos que le permite ir a la ubicación del o los archivos que desea cargar de la siguiente forma:

 ComfaOriente E.P.S.'S EMPRESA PROMOTORA DE SALUD DEL REGIMEN SUBSIDIADO	MANUAL DE REGISTRO Y ACCESO A LA PLATAFORMA EPS VIRTUAL COMFAORIENTE EPS-S SIS-WEB		VERSIÓN: 02	CÓDIGO: M-EPSS-39
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO		Fecha de aprobación: 26/02/2024	
	EPS'S		Página: 15 de 51	



Al dar abrir o doble clic se seleccionan los archivos y estos estarán en el formulario listos para ser enviados.

Formulario de solicitud de afiliación

[Descargar Formato de Afiliación](#)

Barrio de Residencia

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Detalle de solicitud de afiliación

Necesito afiliar a mis hijos

Caracteres: 28

Documentos de identidad

Favor cargar la copia del documento identidad por ambas caras de los miembros del grupo familiar que desea afiliar en formato PDF, adicionalmente el soporte de afiliación firmado y con huella.




cc 150%.pdf

Enviar solicitud

[Cerrar](#)

	MANUAL DE REGISTRO Y ACCESO A LA PLATAFORMA EPS VIRTUAL COMFAORIENTE EPS-S SIS-WEB	VERSIÓN: 02	CÓDIGO: M-EPSS-39
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 26/02/2024	
	EPS'S	Página: 16 de 51	

[Enviar solicitud](#)

Al dar clic en [Enviar solicitud](#) se guarda la solicitud junto a los soportes, la solicitud es asignada a un funcionario, se le notificará al afiliado mediante un correo electrónico el inicio del proceso de la siguiente forma:

: NOTIFICACION DE SOLICITUD DE AFILIACION - COMFAORIENTE EPSS



Señor(a) [REDACTED]

Cordial saludo,

Se notifica que usted ha realizado **SOLICITUD DE AFILIACION**

A continuacion los detalles de la solicitud:

Numero de radicado: 106

fecha y hora: 23 de Mayo de 2020 a las 20:48

Descripcion: SOLICITUD DE AFILIACION

*****!!! FAVOR NO RESPONDER A ESTE CORREO, ES SOLO DE GESTION AUTOMATICA Y NO SE MONITOREA !!!***.**

Esta solicitud es asignada a un funcionario el cual verifica los documentos soportes y hace los procesos correspondientes para dar respuesta a la solicitud e identificar su viabilidad, esta respuesta puede ser una NEGACIÓN o una APROBACIÓN de la solicitud, de ser NEGADA se justificará el motivo de la negación y el afiliado siguiendo las indicaciones que el funcionario le ha notificado podrá volver a realizar la solicitud.

En caso de APROBACIÓN el funcionario realizará el proceso y en ambas situaciones el afiliado recibirá una notificación al correo electrónico informándole el estado de la misma y las indicaciones según sea el caso y el proceso se dará por finalizado dando nuevamente la oportunidad que el afiliado pueda realizar otra solicitud. Se aclara que por cada solicitud de afiliación y hasta que la misma sea resuelta por un funcionario no podrá solicitar otra del mismo tipo.

El afiliado visualizará las solicitudes para hacerle el respectivo seguimiento de la siguiente forma:

	MANUAL DE REGISTRO Y ACCESO A LA PLATAFORMA EPS VIRTUAL COMFAORIENTE EPS-S SIS-WEB	VERSIÓN: 02	CÓDIGO: M-EPSS-39
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 26/02/2024	
	EPS'S	Página: 17 de 51	



Estado	Solicitud	Fecha	Respuesta	Fecha de respuesta
PENDIENTE	Necesito afiliar a mis hijos	2020-05-23 20:18		

Donde se muestra el estado de la solicitud en este caso se muestra PENDIENTE por ser procesada por el funcionario a cargo, a medida que se va resolviendo se le muestra el nuevo estado.

Solicitud de actualización de datos o novedades.

La siguiente opción permite solicitar la actualización de la información personal como lo es identificación, apellidos, nombres, fecha de nacimiento, dirección, teléfonos, puntaje y nivel de SISBEN y otros datos básicos importantes y necesarios para la gestión del proceso de atención.

Copyright 2022 Comfaorientepss - Todos los derechos reservados.



Al dar clic en el botón siguiente mensaje informativo se despliega el

 COMFAORIENTE EPS'S EMPRESA PROMOTORA DE SALUD DEL REGIMEN SUBSIDIADO	MANUAL DE REGISTRO Y ACCESO A LA PLATAFORMA EPS VIRTUAL COMFAORIENTE EPS-S SIS-WEB	VERSIÓN: 02	CÓDIGO: M-EPSS-39
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 26/02/2024	
	EPS'S	Página: 18 de 51	

Mensaje de ayuda

Formulario para solicitud de novedades, Favor especificar la novedad que desea realizar y cargar el documento soporte en formato PDF.

[Aceptar](#)

Donde se le informa al afiliado los requisitos para realizar el proceso.

Solicitud de Novedades y Actualización de Datos Personales

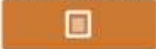
Detalle de la novedad a realizar

Actualizar segundo apellido

Carácteres: 27

Documento de identidad

Favor cargar copia del documento de identidad por ambas caras en formato PDF.

Guardar

Cerrar

El formulario de forma sencilla y de fácil diligenciamiento le solicita un detalle o descripción de la novedad o novedades que solicita además de que se adjunte copia del documento de identificación por ambas caras en formato PDF, también en este formulario se puede hacer la **solicitud de la unificación de núcleo familiar** de cónyuge e hijos menores de edad.

Con esto al dar guardar se le notificará del inicio del proceso mediante un correo electrónico como se muestra a continuación.

	MANUAL DE REGISTRO Y ACCESO A LA PLATAFORMA EPS VIRTUAL COMFAORIENTE EPS-S SIS-WEB	VERSIÓN: 02	CÓDIGO: M-EPSS-39
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 26/02/2024	
	EPS'S	Página: 19 de 51	

NOTIFICACION DE SOLICITUD DE NOVEDAD - COMFAORIENTE EPSS



Señor(a) [REDACTED]

Cordial saludo,

Se notifica que usted ha realizado **SOLICITUD DE NOVEDAD**

A continuación los detalles de la solicitud:

Numero de radicado: 105

fecha y hora: 23 de Mayo de 2020 a las 20:28

Descripción: Actualizar segundo apellido

!!! FAVOR NO RESPONDER A ESTE CORREO, ES SOLO DE GESTION AUTOMATICA Y NO SE MONITOREA !!!.

Esta solicitud es asignada a un funcionario el cual verifica los documentos soportes y hace los procesos correspondientes para dar respuesta a la solicitud e identificar su viabilidad, esta respuesta puede ser una NEGACIÓN o una APROBACIÓN de la solicitud, de ser NEGADA se justificará el motivo de la negación y el afiliado siguiendo las indicaciones que el funcionario le ha notificado podrá volver a realizar la solicitud.

En caso de APROBACIÓN el funcionario realizará el proceso y en ambas situaciones el afiliado recibirá una notificación al correo electrónico informándole el estado de la misma y las indicaciones según sea el caso y el proceso se dará por finalizado dando nuevamente la oportunidad que el afiliado pueda realizar otra solicitud. Se aclara que por cada solicitud de novedad y hasta que la misma sea resuelta por un funcionario no podrá solicitar otra del mismo tipo.

El afiliado visualizará las solicitudes para hacerle el respectivo seguimiento de la siguiente forma:

Solicitud de actualización de datos

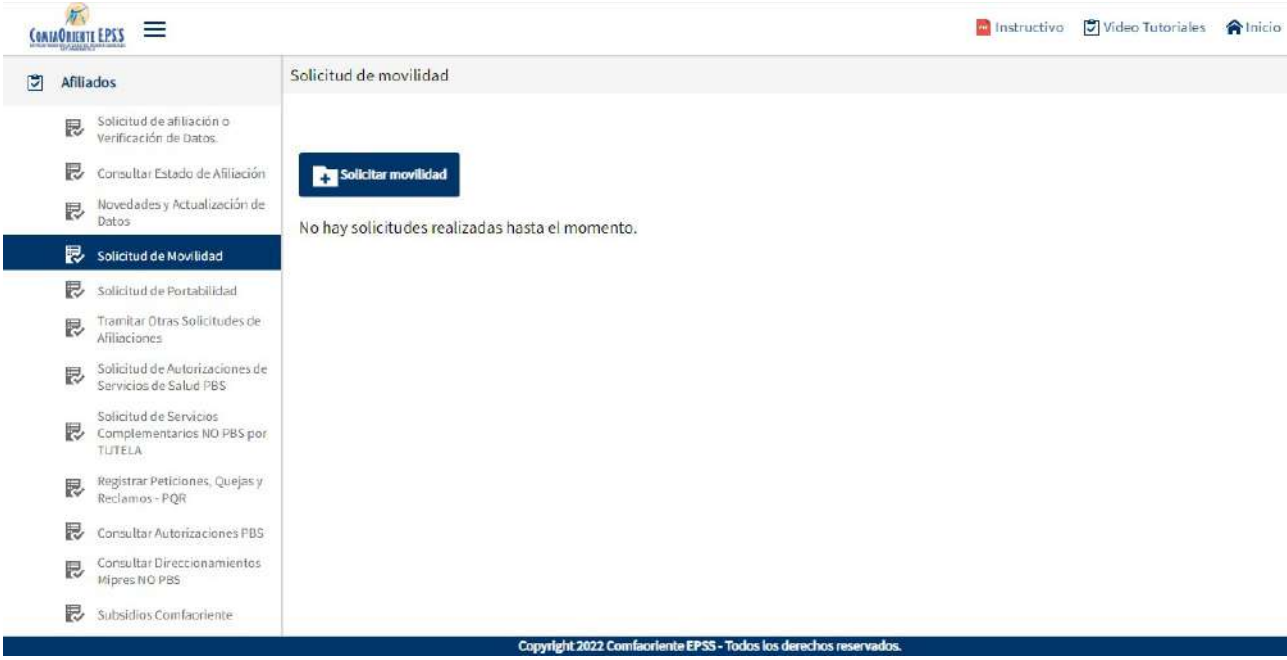


Estado	Solicitud	Fecha	Respuesta	Fecha de respuesta
PENDIENTE	Actualizar segundo apellido	2020-05-23 20:28		

Solicitud de movilidad

	MANUAL DE REGISTRO Y ACCESO A LA PLATAFORMA EPS VIRTUAL COMFAORIENTE EPS-S SIS-WEB	VERSIÓN: 02	CÓDIGO: M-EPSS-39
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 26/02/2024	
	EPS'S	Página: 20 de 51	

La siguiente opción permite solicitar la actualización de la afiliación según el régimen por movilidad.



The screenshot shows the web portal interface. On the left, there is a sidebar menu with the 'Afiliados' section expanded, showing various options. The 'Solicitud de Movilidad' option is highlighted. The main content area is titled 'Solicitud de movilidad' and contains a blue button labeled 'Solicitar movilidad'. Below the button, it states 'No hay solicitudes realizadas hasta el momento.' The footer of the page indicates 'Copyright 2022 Comfaorientepss - Todos los derechos reservados.'

Al dar clic en el botón



Se despliega una ventana con un mensaje informativo donde le indica al afiliado las condiciones para realizar el proceso.



The screenshot shows a 'Mensaje de ayuda' (Help message) dialog box. It contains the text: 'Formulario para solicitud de novedades de Movilidad entre regímenes, favor cargar el documento soporte en formato PDF.' and a blue 'Aceptar' (Accept) button. There is a close button (X) in the top right corner.

Seguidamente de dar clic en aceptar se visualiza el formulario donde de forma sencilla el afiliado realiza la solicitud.

 COMFAORIENTE EPS'S EMPRESA PROMOTORA DE SALUD DEL REGIMEN SUBSIDIADO	MANUAL DE REGISTRO Y ACCESO A LA PLATAFORMA EPS VIRTUAL COMFAORIENTE EPS-S SIS-WEB	VERSIÓN: 02	CÓDIGO: M-EPSS-39
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 26/02/2024	
	EPS'S	Página: 21 de 51	

Solicitud de movilidad de Regimen

Detalle de la movilidad

Empece a trabajar

Carácteres: 18

NIT Aportante/Empleador

Dígito de Verificación

[Verificar empleador](#)

Tipo Cotizante

ARL

Exonerado de Fondo de Pensión ☐

AFP

Documento de identidad

Favor cargar copia del documento de identidad por ambas caras en formato PDF.

[Guardar](#) [Cerrar](#)

Se registra el detalle o descripción de la solicitud de movilidad y se ingresa el NIT del empleador con su dígito de verificación cada uno en campos separados, se da clic en el botón **Verificar empleador**, si el empleador esta registrado le mostrará el nombre, de lo contrario el empleador debe solicitar el registro como empleador a través de la plataforma en el menú EMPLEADORES el cual se explica en el manual respectivo.

En caso de estar correcta la información del empleador se muestra así:

 COMFAORIENTE EPS'S EMPRESA PROMOTORA DE SALUD DEL REGIMEN SUBSIDIADO	MANUAL DE REGISTRO Y ACCESO A LA PLATAFORMA EPS VIRTUAL COMFAORIENTE EPS-S SIS-WEB	VERSIÓN: 02	CÓDIGO: M-EPSS-39
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 26/02/2024	
	EPS'S	Página: 22 de 51	

Solicitud de movilidad de Regimen 

Detalle de la movilidad

Empece a trabajar

Carácteres: 18

NIT Aportante/Empleador

Dígito de Verificación

Verificar empleador

Empleador

9 CATA

Tipo Cotizante

Selecione una opción

ARL

A. R. L. Seguros de Vida Colpatría S.A

Exonerado de Fondo de Pensión

AFP

CAJA DE AUXILIOS Y PRESTACION

Documento de identidad

Favor cargar copia del documento de identidad por ambas caras en formato PDF.

Guardar

Cerrar

En caso de no existir el empleador se muestra un mensaje para advertirlo

Solicitud de movilidad de Regimen 

Detalle de la movilidad

Empece a trabajar

NIT Aportante/Empleador

890500676

Documento de identidad

Favor cargar copia del documento de identidad por ambas caras en formato PDF.

Selecione un archivo

No se encontró el empleador registrado, por favor solicitar al empleador que realice el proceso de registro.

Si

Guardar

Cerrar

 COMFAORIENTE EPS'S EMPRESA PROMOTORA DE SALUD DEL REGIMEN SUBSIDIADO	MANUAL DE REGISTRO Y ACCESO A LA PLATAFORMA EPS VIRTUAL COMFAORIENTE EPS-S SIS-WEB		VERSIÓN: 02	CÓDIGO: M-EPSS-39
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO		Fecha de aprobación: 26/02/2024	
	EPS'S		Página: 23 de 51	

Teniendo los datos del empleador se solicita cargar los soportes en un documento de formato PDF, así mismo seleccionar el tipo de cotizante, ARL, si tiene exoneración de Fondo de Pensiones y si no seleccionar la Administradora de Fondos de Pensiones (AFP) correspondiente

Tipo Cotizante

Selecione una opción

ARL

A.R.L. Seguros de Vida Colpatria S.A

Exonerado de Fondo de Pensión

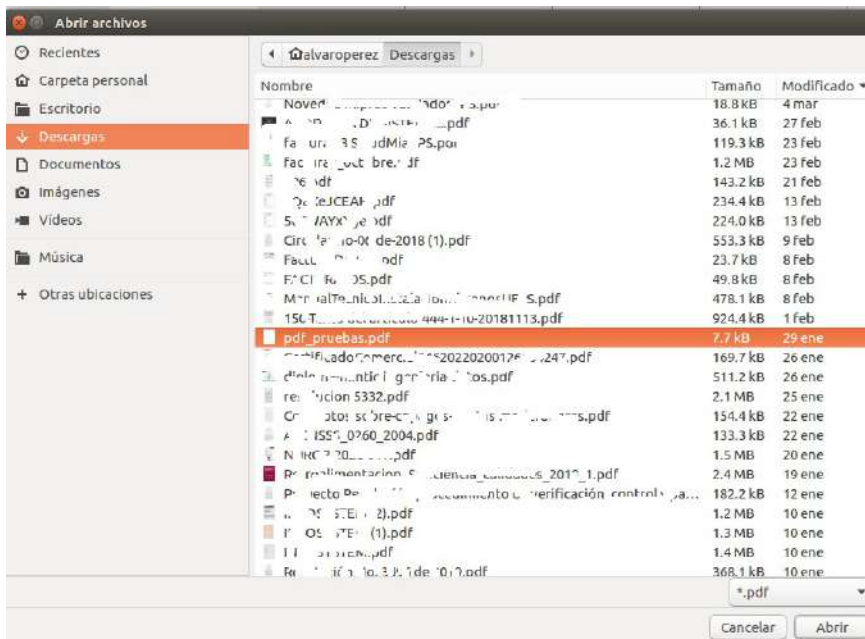
AFP

CAJA DE AUXILIOS Y PRESTACION

Documento de identidad

Favor cargar copia del documento de identidad por ambas caras en formato PDF.

Al dar clic en el botón azul o la palabra “selecione un archivo” se abrirá un buscador de archivos que le permite ir a la ubicación del o los archivos que desea cargar de la siguiente forma:



Al dar abrir o doble clic se seleccionan los archivos y estos estarán en el formulario listos para ser enviados.

 COMFAORIENTE EPS'S EMPRESA PROMOTORA DE SALUD DEL REGIMEN SUBSIDIADO	MANUAL DE REGISTRO Y ACCESO A LA PLATAFORMA EPS VIRTUAL COMFAORIENTE EPS-S SIS-WEB	VERSIÓN: 02	CÓDIGO: M-EPSS-39
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 26/02/2024	
	EPS'S	Página: 24 de 51	

Solicitud de movilidad de Regimen 

Detalle de la movilidad

Empece a trabajar

Caracteres: 18

NIT Aportante/Empleador Dígito de Verificación

Verificar empleador

Empleador

900017526 - PALMAS CATATUMBO S.A

Tipo Cotizante

ARL

Exonerado de Fondo de Pensión ☐

AFP

Documento de identidad

Favor cargar copia del documento de identidad por ambas caras en formato PDF.

Guardar

Cerrar

Al dar clic en  Se guarda la solicitud junto a los soportes, la solicitud es asignada guardada y se visualiza un mensaje de finalización satisfactoria del proceso.

Operación realizada

Se ha registrado exitosamente la solicitud de movilidad,
Se le notificara al correo electronico cuando se de
respuesta a la solicitud.

Aceptar

Se le notifica al afiliado mediante un correo electrónico el inicio del proceso de la siguiente forma:

	MANUAL DE REGISTRO Y ACCESO A LA PLATAFORMA EPS VIRTUAL COMFAORIENTE EPS-S SIS-WEB	VERSIÓN: 02	CÓDIGO: M-EPSS-39
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 26/02/2024	
	EPS'S	Página: 25 de 51	

NOTIFICACION DE SOLICITUD DE MOVILIDAD - COMFAORIENTE EPSS



Señor(a) **ANILDE ECHIVARRIA**

Cordial saludo.

Se notifica que usted ha realizado **SOLICITUD DE MOVILIDAD**

A continuacion los detalles de la solicitud:

Numero de radicado: 107

fecha y hora: 23 de Mayo de 2020 a las 20:56

Descripcion: Empece a trabajar

!!! FAVOR NO RESPONDER A ESTE CORREO, ES SOLO DE GESTION AUTOMATICA Y NO SE MONITOREA !!!.

Esta solicitud es asignada a un funcionario el cual verifica los documentos soportes y hace los procesos correspondientes para dar respuesta a la solicitud e identificar su viabilidad, esta respuesta puede ser una NEGACIÓN o una APROBACIÓN de la solicitud, de ser NEGADA se justificará el motivo de la negación y el afiliado siguiendo las indicaciones que el funcionario le ha notificado podrá volver a realizar la solicitud.

En caso de APROBACIÓN el funcionario realizará el proceso y en ambas situaciones el afiliado recibirá una notificación al correo electrónico informándole el estado de la misma y las indicaciones según sea el caso y el proceso se dará por finalizado dando nuevamente la oportunidad que el afiliado pueda realizar otra solicitud. Se aclara que por cada solicitud de movilidad y hasta que la misma sea resuelta por un funcionario no podrá solicitar otra del mismo tipo.

El afiliado visualizará las solicitudes para hacerle el respectivo seguimiento de la siguiente forma:

 Afiliados

 Solicitud de movilidad

Solicitud de movilidad

Estado

Solicitud

Fecha

Respuesta

Fecha de respuesta

PENDIENTE

Empece a trabajar

2020-05-23 20:56

	MANUAL DE REGISTRO Y ACCESO A LA PLATAFORMA EPS VIRTUAL COMFAORIENTE EPS-S SIS-WEB	VERSIÓN: 02	CÓDIGO: M-EPSS-39
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 26/02/2024	
	EPS'S	Página: 26 de 51	

Donde se muestra el estado de la solicitud en este caso se muestra PENDIENTE por ser procesada por el funcionario a cargo, a medida que se va resolviendo se le muestra el nuevo estado.

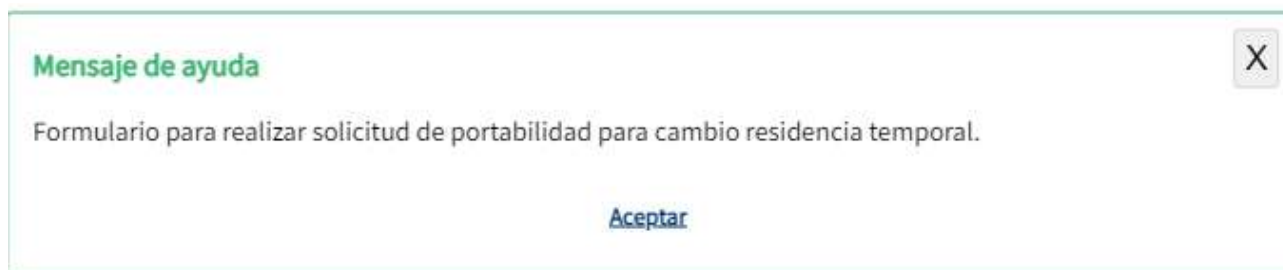
Solicitud de portabilidad



Al dar clic en Solicitud de Portabilidad se visualiza el siguiente mensaje de ayuda para que se pueda identificar el proceso que se va a realizar.



Seguidamente al dar clic en  se despliega una venta emergente con el siguiente mensaje:



Al dar clic en Aceptar se despliega la siguiente vista:

 COMFAORIENTE EPS'S EMPRESA PROMOTORA DE SALUD DEL REGIMEN SUBSIDIADO	MANUAL DE REGISTRO Y ACCESO A LA PLATAFORMA EPS VIRTUAL COMFAORIENTE EPS-S SIS-WEB	VERSIÓN: 02	CÓDIGO: M-EPSS-39
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 26/02/2024	
	EPS'S	Página: 27 de 51	

Solicitudes de Portabilidad 

[Descargar Formato de Portabilidad](#)

Nombres y Apellidos

Departamento Actual
NORTE DE SANTANDER

Municipio Actual
CUCUTA

Dirección Actual

Tipo de Emigración
Ocasional (Menos de un mes) ▼

Departamento Destino
Seleccione una opción ▼

Municipio Destino
Seleccione una opción ▼

Dirección Destino

Descripción de la solicitud

Carácteres: 0

Documento Soporte de la Solicitud.

Guardar [Cerrar](#)

Allí se desplegará la información del afiliado y su domicilio actual para solicitar la portabilidad el afiliado debe definir el tipo de portabilidad a realizar: Ocasional (Menos de un mes), Temporal (Entre 1 mes a 12 meses) o Permanente tal como se puede ver en el menú desplegable en la parte inferior izquierda, así mismo debe indicar el departamento Destino, el municipio destino y la dirección destino. Adicionalmente el afiliado puede cargar un archivo en formato PDF como soporte de la solicitud tal como se visualiza a continuación:

Departamento Actual
NORTE DE SANTANDER

Municipio Actual
CUCUTA

Dirección Actual

Tipo de Emigración
Ocasional (Menos de un mes) ▼

Departamento Destino
Seleccione una opción ▼

Municipio Destino
Seleccione una opción ▼

Dirección Destino

Carácteres: 0

Documento Soporte de la Solicitud.



Una vez diligenciada la información se debe dar clic en  y allí se enviará la solicitud para revisión.

Otras solicitudes de afiliaciones

 COMFAORIENTE EPS'S EMPRESA PROMOTORA DE SALUD DEL REGIMEN SUBSIDIADO	MANUAL DE REGISTRO Y ACCESO A LA PLATAFORMA EPS VIRTUAL COMFAORIENTE EPS-S SIS-WEB	VERSIÓN: 02	CÓDIGO: M-EPSS-39
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 26/02/2024	
	EPS'S	Página: 28 de 51	




 Instructivo
 Video Tutoriales
 Inicio

 **Afiliados**

 Solicitud de afiliación o Verificación de Datos.
 Consultar Estado de Afiliación
 Novedades y Actualización de Datos
 Solicitud de Movilidad
 Solicitud de Portabilidad
 **Tramitar Otras Solicitudes de Afiliaciones**
 Solicitud de Autorizaciones de Servicios de Salud PBS.
 Solicitud de Servicios Complementarios NO PBS por TUTELA.
 Registrar Peticiones, Quejas y Reclamos - PQR
 Consultar Autorizaciones PBS.
 Consultar Direccionamientos Mipres NO PBS
 Subsidios Comfaoriental

Tramite de otras solicitudes de afiliaciones

 **Tramitar otras solicitudes de afiliación**

No hay solicitudes realizadas hasta el momento.

Copyright 2022 Comfaoriental EPSS - Todos los derechos reservados.

Al dar clic en Tramitar otras solicitudes de afiliación se visualiza el siguiente mensaje de ayuda para que se pueda identificar el proceso que se va a realizar.

Mensaje de ayuda

Formulario para realizar otras solicitudes, favor especificar la solicitud y cargar el documento soporte en formato PDF.

[Aceptar](#)

Seguidamente se muestra el siguiente formulario, en el que se registra la solicitud de afiliación que consiste en verificación o solicitud del estado de una afiliación nueva, de un traslado, un retiro o cualquier tipo de consulta de un proceso que se ha requerido previamente y del cual se espera una respuesta. Se describe la solicitud y se anexa el soporte que se tiene para realizar la solicitud.

	MANUAL DE REGISTRO Y ACCESO A LA PLATAFORMA EPS VIRTUAL COMFAORIENTE EPS-S SIS-WEB	VERSIÓN: 02	CÓDIGO: M-EPSS-39
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 26/02/2024	
	EPS'S	Página: 29 de 51	

Otras solicitudes de Afiliados 

Descripción de la solicitud

Caracteres: 0

Soporte o Documento de la solicitud.




Guardar

Cerrar

Solicitud de autorizaciones de servicios PBS




 Inicio


 Afiliados

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

Solicitud de autorizaciones de servicios PBS

 Solicitar Autorización a Nombre Propio

 Solicitar Autorización para un Beneficiario del Núcleo Familiar

Eventos	Identificador	Estado	Solicitud	Identificación del afiliado	Nombre del afiliado	Fecha	Respuesta	Fecha de respuesta

El afiliado a través de la plataforma puede realizar las solicitudes de servicios de salud incluidas en Plan Obligatorio de Salud PBS.

Estas se pueden solicitar a nombre propio del usuario que esta con la sesión abierta o a nombre de un miembro del núcleo familiar cónyuge o menor de edad (hijos o hijos del cónyuge).

 Solicitar Autorización a Nombre Propio

 Solicitar Autorización para un Beneficiario del Núcleo Familiar

La opción se muestra el botón el cual muestra el mensaje informativo

	MANUAL DE REGISTRO Y ACCESO A LA PLATAFORMA EPS VIRTUAL COMFAORIENTE EPS-S SIS-WEB	VERSIÓN: 02	CÓDIGO: M-EPSS-39
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 26/02/2024	
	EPS'S	Página: 30 de 51	

Mensaje de ayuda

Para realizar una solicitud de autorización PBS, Favor especificar el tipo de servicio y cargar los soportes (Historia clínica y solicitud del médico tratante) en formato PDF.

[Aceptar](#)

Al dar clic en aceptar se visualiza el formulario para diligenciar la solicitud

Solicitud de autorizaciones de servicios PBS 

Clasificación de atención Nivel sisben

Normal NIVEL 1

Seleccione una opción

Normal

Altocosto

Gestante

Carácteres: 0

Soportes de autorización

Favor seleccionar los soportes para realizar la solicitud de autorización.

Guardar [Cerrar](#)

Se tiene la clasificación de la atención

Clasificación de atención

Normal

Seleccione una opción

Normal

Altocosto

Gestante

Donde el afiliado especifica si la atención es para solicitud NORMAL, si es solicitud para paciente de ALTO COSTO o si la solicitud es para una GESTANTE o EMBARAZADA.

Se aclara que esta clasificación debe ser coherente con los servicios que se solicitan ya que de seleccionar de forma inadecuada puede ser causal de NEGACIÓN y esto retrasa el proceso ya que se requiere que se vuelva a iniciar la solicitud con las observaciones que el funcionario le notifique.

	MANUAL DE REGISTRO Y ACCESO A LA PLATAFORMA EPS VIRTUAL COMFAORIENTE EPS-S SIS-WEB	VERSIÓN: 02	CÓDIGO: M-EPSS-39
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 26/02/2024	
	EPS'S	Página: 31 de 51	

Se diligencia el Detalle de la autorización donde se registra una descripción de los servicios solicitados con una breve aclaración o explicación que se considere necesaria comentar.

Detalle de la autorización a solicitar

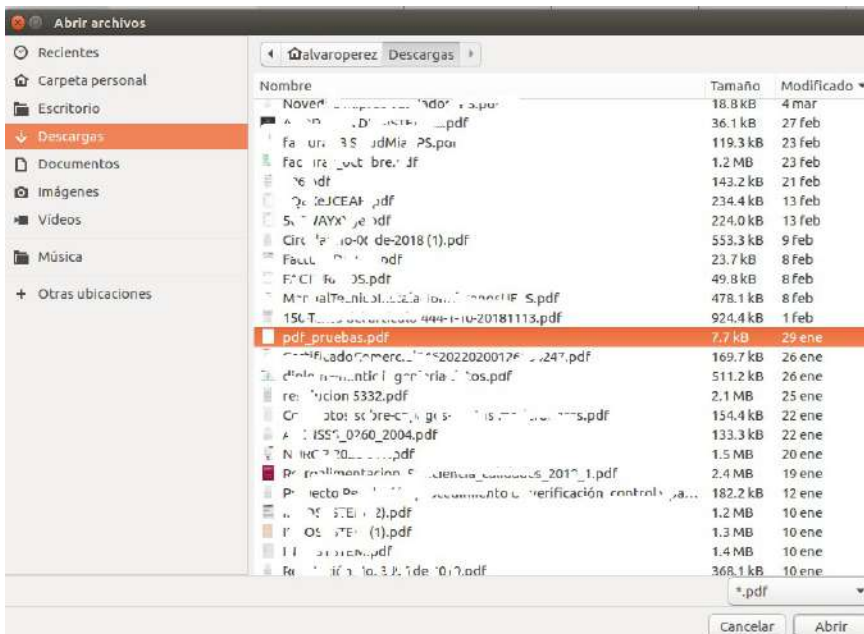
El médico general me envió unos exámenes y una consulta con especialista

Se da clic en la opción donde se cargan los soportes en formato PDF.

Soportes de autorización
Favor seleccionar los soportes para realizar la solicitud de autorización.

Al dar clic en el botón o la palabra “seleccione un archivo” se abrirá un buscador de archivos que le permite ir a la ubicación del o los archivos que desea cargar de la siguiente forma:



Al dar abrir o doble clic se seleccionan los archivos y estos estarán en el formulario listos para ser enviados.

 COMFAORIENTE E.P.S.'S EMPRESA PROMOTORA DE SALUD DEL REGIMEN SUBSIDIADO	MANUAL DE REGISTRO Y ACCESO A LA PLATAFORMA EPS VIRTUAL COMFAORIENTE EPS-S SIS-WEB	VERSIÓN: 02	CÓDIGO: M-EPSS-39
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 26/02/2024	
	EPS'S	Página: 32 de 51	

Solicitud de autorizaciones de servicios POS 

Clasificación de atención

Normal ▼

Detalle de la autorización a solicitar

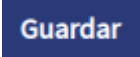
El médico general me envió unos exámenes y una consulta con especialista

Soportes de autorización
Por favor selecciona los soportes para realizar la solicitud de autorización.

C:\fakepath\pdf_pruebas.pdf 

Guardar

Cerrar

De esta forma se tiene diligenciada la solicitud y se da clic en el botón  que permite registrar la solicitud y se muestra un mensaje indicando que el proceso se realizó de forma satisfactoria

Operación realizada

Se ha registrado exitosamente la solicitud de radicado,
Se le notificara al correo electronico cuando se de
respuesta a la solicitud.

Aceptar

Seguidamente se envía un correo electrónico a la cuenta del afiliado informando el estado inicial de la solicitud.

	MANUAL DE REGISTRO Y ACCESO A LA PLATAFORMA EPS VIRTUAL COMFAORIENTE EPS-S SIS-WEB	VERSIÓN: 02	CÓDIGO: M-EPSS-39
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 26/02/2024	
	EPS'S	Página: 33 de 51	

NOTIFICACION DE SOLICITUD DE AUTORIZACION - COMFAORIENTE EPSS



Señor(a) **ANDRÉS ENEVELDO**

Cordial saludo.

Se notifica que usted ha realizado **SOLICITUD DE AUTORIZACION DE SERVICIOS POS**

A continuacion los detalles de la solicitud:

Numero de radicado: 108

fecha y hora: 23 de Mayo de 2020 a las 22:59

Descripcion: El médico general me envió unos exámenes y una consulta con especialista

*****!!! FAVOR NO RESPONDER A ESTE CORREO, ES SOLO DE GESTION AUTOMATICA Y NO SE MONITOREA !!!***.**

Esta solicitud es asignada a un funcionario el cual verifica los documentos soportes y hace los procesos correspondientes para dar respuesta a la solicitud e identificar su viabilidad, esta respuesta puede ser una NEGACIÓN o una APROBACIÓN de la solicitud, de ser NEGADA se justificará el motivo de la negación y el afiliado siguiendo las indicaciones que el funcionario le ha notificado podrá volver a realizar la solicitud.

En caso de APROBACIÓN el funcionario realizará el proceso y en ambas situaciones el afiliado recibirá una notificación al correo electrónico informándole el estado de la misma y las indicaciones según sea el caso y el proceso se dará por finalizado dando nuevamente la oportunidad que el afiliado pueda realizar otra solicitud. Se aclara que por cada solicitud de servicios y hasta que la misma sea resuelta por un funcionario no podrá solicitar otra del mismo tipo.

El afiliado visualizará las solicitudes para hacerle el respectivo seguimiento de la siguiente forma:

 Solicitar Autorización de Servicio PBS

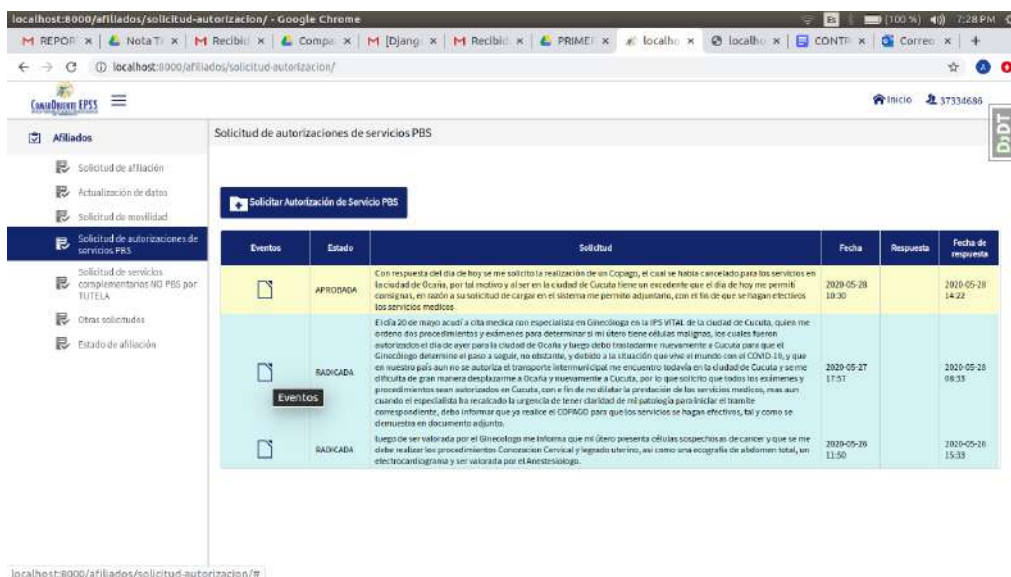
Estado	Solicitud	Fecha	Respuesta	Fecha de respuesta
PENDIENTE	El médico general me envió unos exámenes y una consulta con especialista	2020-05-23 22:59		

	MANUAL DE REGISTRO Y ACCESO A LA PLATAFORMA EPS VIRTUAL COMFAORIENTE EPS-S SIS-WEB	VERSIÓN: 02	CÓDIGO: M-EPSS-39
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 26/02/2024	
	EPS'S	Página: 34 de 51	

Donde se muestra el estado de la solicitud en este caso se muestra PENDIENTE por ser procesada por el funcionario a cargo, a medida que se va resolviendo se le muestra el nuevo estado.

En los casos de que el servicio autorizado requiera COPAGO se recibe un correo informando que se ha generado una factura y se reciben los datos de la factura y el valor a pagar.

El afiliado debe registrar el evento de cancelación cargando el soporte en formato PDF del pago o consignación realizada de la siguiente forma:



Eventos	Estado	Solicitud	Fecha	Respuesta	Fecha de respuesta
	APROBADA	Con respuesta del día de hoy se me solicitó la realización de un Copago, el cual se había cancelado para los servicios en la ciudad de Ocaña, por tal motivo y al ser en la ciudad de Cucuta tiene un accidente que el día de hoy me permite consignar, en razón a su solicitud de cargar en el sistema me permite adjuntar, con el fin de que se hagan efectivos los servicios médicos.	2020-05-28 18:30		2020-05-28 14:22
	RAJICADA	El día 26 de mayo acudí a cita médica con especialista en Ginecología en la IPS VITAL de la ciudad de Cucuta, quien me ordeno dos procedimientos y exámenes para determinar si mi útero tiene edulias malignas, los cuales fueron autorizados el día de ayer para la ciudad de Ocaña y luego debí trasladarme nuevamente a Cucuta para que el Ginecólogo determinara el paso a seguir, no obstante, y debido a la situación que vive el mundo con el COVID-19, y que en nuestro país aún no se autoriza el transporte intermunicipal me encuentro todavía en la ciudad de Cucuta y se me dificulta de gran manera desplazarme a Ocaña y nuevamente a Cucuta, por lo que solicito que todos los exámenes y procedimientos sean autorizados en Cucuta, con el fin de facilitar la prestación de los servicios médicos, mas aun cuando el especialista ha recalorado la urgencia de tener claridad de mi patología para iniciar el trámite correspondiente, debo informar que ya realice el COPAGO para que los servicios se hagan efectivos, tal y como se demuestra en documento adjunto.	2020-05-27 17:57		2020-05-28 08:33
	RAJICADA	Luego de ser valorada por el Ginecólogo me informa que mi útero presenta células sospechosas de cáncer y que se me debe realizar los procedimientos: Conización Cervical y ligadura uterina, así como una ecografía de abdomen total, un electrocardiograma y ser valorada por el Anestesiólogo.	2020-05-26 11:50		2020-05-28 15:38

Al dar clic en eventos se puede verificar los eventos que ha tenido el proceso y de esta forma se puede evidenciar si los servicios solicitados requieren hacer algún pago por parte del afiliado (copagos que aplican para nivel superior a 1 del SISBEN y para algunos procedimientos que por norma lo requieren).

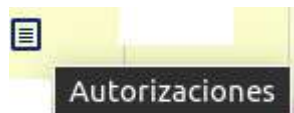
Se puede visualizar la información de las solicitudes realizadas y el estado en que se encuentran:

	MANUAL DE REGISTRO Y ACCESO A LA PLATAFORMA EPS VIRTUAL COMFAORIENTE EPS-S SIS-WEB	VERSIÓN: 02	CÓDIGO: M-EPSS-39
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 26/02/2024	
	EPS'S	Página: 35 de 51	

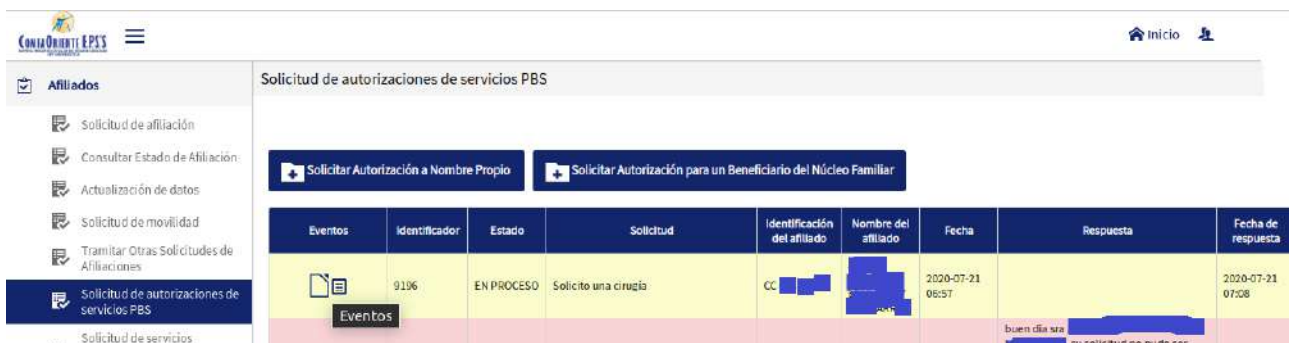


Eventos	Identificador	Estado	Solicitud	Identificación del afiliado	Nombre del afiliado	Fecha	Respuesta	Fecha de respuesta
	9196	EN PROCESO	Solicito una cirugía	CC [redacted]	[redacted]	2020-07-21 06:37		2020-07-21 07:08

Al ubicar el puntero del mouse sobre el botón  se visualiza un texto emergente que le indica que se pueden visualizar el historial de autorizaciones solicitadas



Al ubicar el puntero sobre el botón  se muestra un texto emergente que indica Eventos



Eventos	Identificador	Estado	Solicitud	Identificación del afiliado	Nombre del afiliado	Fecha	Respuesta	Fecha de respuesta
	9196	EN PROCESO	Solicito una cirugía	CC [redacted]	[redacted]	2020-07-21 06:37	buen día sr [redacted] su solicitud no pudo ser...	2020-07-21 07:08

Al dar clic en el botón  se pueden visualizar los eventos que tiene la solicitud a través de todo el proceso.

	MANUAL DE REGISTRO Y ACCESO A LA PLATAFORMA EPS VIRTUAL COMFAORIENTE EPS-S SIS-WEB	VERSIÓN: 02	CÓDIGO: M-EPSS-39
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 26/02/2024	
	EPS'S	Página: 36 de 51	

Eventos de solicitud

Soporte de pago	Evento	Funcionario	Número de factura	Valor total facturado	Estado	Motivo negación	Fecha y hora
	SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN CON NÚMERO DE PRERADICADO #3011						21/07/2020 07:13:04
	SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN CON NÚMERO DE RADICADO #1458031						21/07/2020 07:16:23
Carga soporte	AUTORIZACIÓN CON COPAGO CON NÚMERO DE FACTURA 20089 CON VALOR TOTAL DE: 41000.0				PENDIENTE REVISIÓN		21/07/2020 07:22:06

[Cerrar](#)

Cuando se dé el caso que el afiliado debe realizar un COPAGO se muestra de la siguiente forma:

Carga soporte	AUTORIZACIÓN CON COPAGO CON NÚMERO DE FACTURA 20089 CON VALOR TOTAL DE: 41000.0				PENDIENTE REVISIÓN	21/07/2020 07:22:06
---------------	---	--	--	--	--------------------	---------------------

El afiliado debe cargar el soporte de pago en formato PDF (recibo de caja, transferencia o depósito bancario) en la opción **Carga soporte** donde al dar clic le solicita la ruta del archivo que se va a cargar como evidencia del pago de la siguiente forma:

Carga del soporte o comprobante de pago

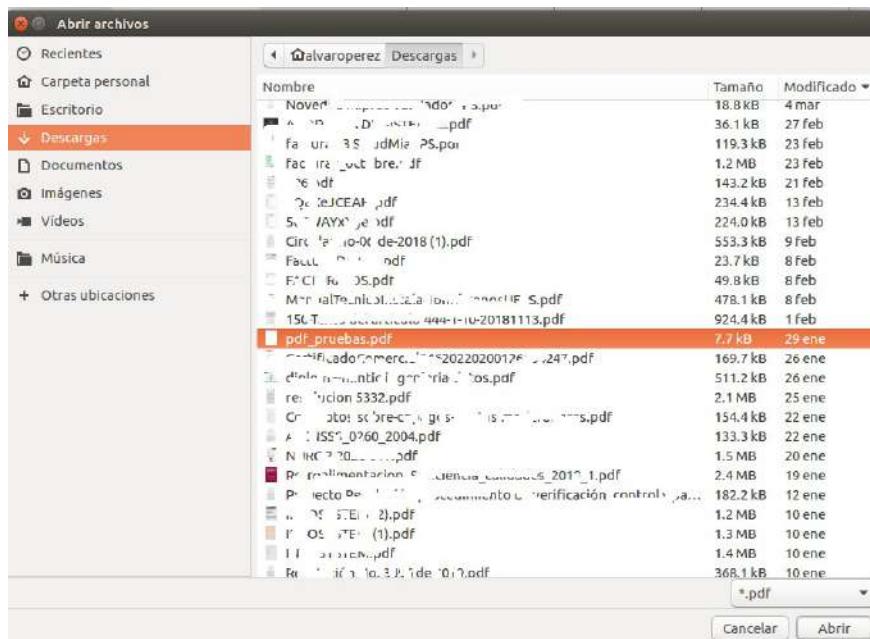
Favor cargar y comprobante o soporte del pago en formato PDF.



[Cerrar](#)

Al dar clic en el botón **Seleccione un archivo**  se despliega el explorador de archivos para realizar la búsqueda de la ubicación del archivo a cargar y se selecciona de la siguiente forma:

 ComfaO Oriente EPS'S EMPRESA PROMOTORA DE SALUD DEL REGIMEN SUBSIDIADO	MANUAL DE REGISTRO Y ACCESO A LA PLATAFORMA EPS VIRTUAL COMFAORIENTE EPS-S SIS-WEB	VERSIÓN: 02	CÓDIGO: M-EPSS-39
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 26/02/2024	
	EPS'S	Página: 37 de 51	



Al darle doble clic o abrir retorna a la ventana anterior y muestra el archivo cargado

Carge del soporte o comprobante de pago

Favor cargar y comporbanste o soporte del pago en formato PDF.

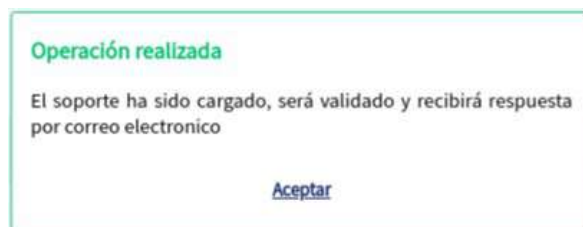
C:\fakepath\Factura_FP-1.pdf



Cargar soporte [Cerrar](#)



Finalmente se da clic al botón  y al ser cargado se despliega la siguiente ventana:



	MANUAL DE REGISTRO Y ACCESO A LA PLATAFORMA EPS VIRTUAL COMFAORIENTE EPS-S SIS-WEB	VERSIÓN: 02	CÓDIGO: M-EPSS-39
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 26/02/2024	
	EPS'S	Página: 38 de 51	

A partir de ese momento el soporte estará disponible para que sea verificado y auditado por parte de los funcionarios a cargo de estos procesos en la EPS y su estado es PENDIENTE REVISIÓN como se muestra a continuación:

Eventos de solicitud							
Soporte de pago	Evento	Funcionario	Número de factura	Valor total facturado	Estado	Motivo negación	Fecha y hora
	SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN CON NÚMERO DE PRERADICADO #3011	E. Jazmin Hernandez					21/07/2020 07:13:04
	SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN CON NÚMERO DE RADICADO #1458031	Erika Jazmin Hernandez Gelves					21/07/2020 07:16:23
Soporte	AUTORIZACIÓN CON COPAGO CON NÚMERO DE FACTURA 20089 CON VALOR TOTAL DE: 41000.0	Evangelina Rey			PENDIENTE REVISIÓN		21/07/2020 07:22:06
Cerrar							

Al ser validado y auditado el soporte con los registros bancarios se dará la aprobación o negación, en caso de ser negado por las causales justificadas por el funcionario que pueden ser por ejemplo documento no legible, soporte no corresponde al afiliado, soporte no registrado en bancos, etc., esta causal será definida por funcionario a cargo, al ser negado se le notifica al afiliado y en la plataforma se elimina el soporte para que el afiliado vuelva a cargarlo corregido, en caso de ser aprobado se pueden ver los eventos con la aprobación del COPAGO.

Eventos de solicitud							
Soporte de pago	Evento	Funcionario	Número de factura	Valor total facturado	Estado	Motivo negación	Fecha y hora
	SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN CON NÚMERO DE PRERADICADO #3011	Evangelina Rey					21/07/2020 07:13:04
	SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN CON NÚMERO DE RADICADO #1458031	Erika Jazmin Hernandez Gelves					21/07/2020 07:16:23
Soporte	AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS #1630554	Evangelina Rey			APROBADO		21/07/2020 07:22:06
Cerrar							

Si la autorización ya se procesó satisfactoriamente o no requiere COPAGO una vez sea generada la autorización se visualiza de la siguiente forma:

	MANUAL DE REGISTRO Y ACCESO A LA PLATAFORMA EPS VIRTUAL COMFAORIENTE EPS-S SIS-WEB	VERSIÓN: 02	CÓDIGO: M-EPSS-39
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 26/02/2024	
	EPS'S	Página: 39 de 51	




 Inicio
 

 **Afiliados**

 Solicitud de afiliación
 Consultar Estado de Afiliación
 Actualización de datos
 Solicitud de movilidad
 Tramitar Otras Solicitudes de Afiliaciones
 **Solicitud de autorizaciones de servicios PBS**

Solicitud de autorizaciones de servicios PBS

 Solicitar Autorización a Nombre Propio

 Solicitar Autorización para un Beneficiario del Núcleo Familiar

Eventos	Identificador	Estado	Solicitud	Identificación del afiliado	Nombre del afiliado	Fecha	Respuesta	Fecha de respuesta
	9196	AUTORIZADA	Solicito una cirugía	CC		2020-07-21 06:57		2020-07-21 07:08

Solicitud de autorizaciones de servicios NO PBS

El afiliado a través de la plataforma puede realizar las solicitudes de servicios COMPLEMENTARIOS no incluidas en Plan Obligatorio de Salud NO PBS amparadas por fallo de TUTELA.




 Instructivo
  Video Tutoriales
 

 **Afiliados**

 Solicitud de afiliación o Verificación de Datos.
 Consultar Estado de Afiliación
 Novedades y Actualización de Datos
 Solicitud de Movilidad
 Solicitud de Portabilidad
 Tramitar Otras Solicitudes de Afiliaciones
 Solicitud de Autorizaciones de Servicios de Salud PBS
 **Solicitud de Servicios Complementarios NO PBS por TUTELA**
 Registrar Peticiones, Quejas y Reclamos - PQR
 Consultar Autorizaciones PBS
 Consultar Direccionamientos Mipres NO PBS
 Subsidios Comfaoriental

Solicitud de autorizaciones de servicios NO PBS por TUTELA

 Solicitar Servicios NO PBS a nombre propio

 Solicitar Servicios NO PBS para un Beneficiario del Núcleo Familiar

No hay solicitudes realizadas hasta el momento.

 ComfaOriente E.P.S.'S EMPRESA PROMOTORA DE SALUD DEL REGIMEN SUBSIDIADO	MANUAL DE REGISTRO Y ACCESO A LA PLATAFORMA EPS VIRTUAL COMFAORIENTE EPS-S SIS-WEB	VERSIÓN: 02	CÓDIGO: M-EPSS-39
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 26/02/2024	
	EPS'S	Página: 40 de 51	

La opción  Solicitud de servicios complementarios NO PBS por TUTELA se muestra el botón  Solicitar Servicios NO PBS a nombre propio y el botón  Solicitar Servicios NO PBS para un Beneficiario del Núcleo Familiar el cual muestra el mensaje informativo

Mensaje de ayuda

Para realizar una solicitud de servicios complementarios NO PBS por TUTELA, Favor especificar el tipo de servicio complementario y cargar los soportes (Historia clínica, solicitud del médico tratante y Tutela que ampara la solicitud) en formato PDF.

[Aceptar](#)

El mensaje le informa al afiliado que soportes debe cargar para que sea exitosa la solicitud y que el funcionario a cargo del proceso la pueda procesar.

Al dar clic en aceptar se visualiza el formulario para diligenciar la solicitud

Solicitud de autorizaciones de servicios NO PBS por TUTELA

Tipo de solicitud

Transpote, alimentación y hospedaje

Transpote, alimentación y hospedaje

Otros servicios complementarios

complementarios amparados por TUTELA a solicitar

Carácteres: 0

Soportes de solicitud de servicios complementarios NO PBS amparados por TUTELA

Por favor selecciona los soportes para realizar la solicitud de servicios complementarios amparados por TUTELA. (Sin la tutela)

Por favor selecciona el soporte de la TUTELA en pdf.

Guardar

Cerrar

Se tiene la clasificación del tipo de solicitud

 COMFAORIENTE E.P.S.'S EMPRESA PROMOTORA DE SALUD DEL REGIMEN SUBSIDIADO	MANUAL DE REGISTRO Y ACCESO A LA PLATAFORMA EPS VIRTUAL COMFAORIENTE EPS-S SIS-WEB	VERSIÓN: 02	CÓDIGO: M-EPSS-39
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 26/02/2024	
	EPS'S	Página: 41 de 51	

Tipo de solicitud

Transpote, alimentación y hospedaje ▼

Transpote, alimentación y hospedaje

Otros servicios complementarios

Donde el afiliado especifica si la atención es para solicitud bajo TUTELA de TRANSPORTE, ALIMENTACION Y HOSPEDAJE o si la solicitud corresponde a otro servicio amparado por TUTELA diferente al anterior. Se aclara que esta clasificación debe ser coherente con los servicios que se solicitan ya que de seleccionar de forma inadecuada puede ser causal de NEGACION y esto retrasa el proceso ya que se requiere que se vuelva a iniciar la solicitud con las observaciones que el funcionario le notifique.

Se diligencia el Detalle de la solicitud NO PBS de servicios complementarios amparados por TUTELA a solicitar donde se registra una descripción de los servicios solicitados con una breve aclaración o explicación que se considere necesaria comentar.

Detalle de la solicitud NO PBS de servicios complementarios amparados por TUTELA a solicitar

Necesito que me autoricen los pasajes y el hospedaje para que me valore el especialista

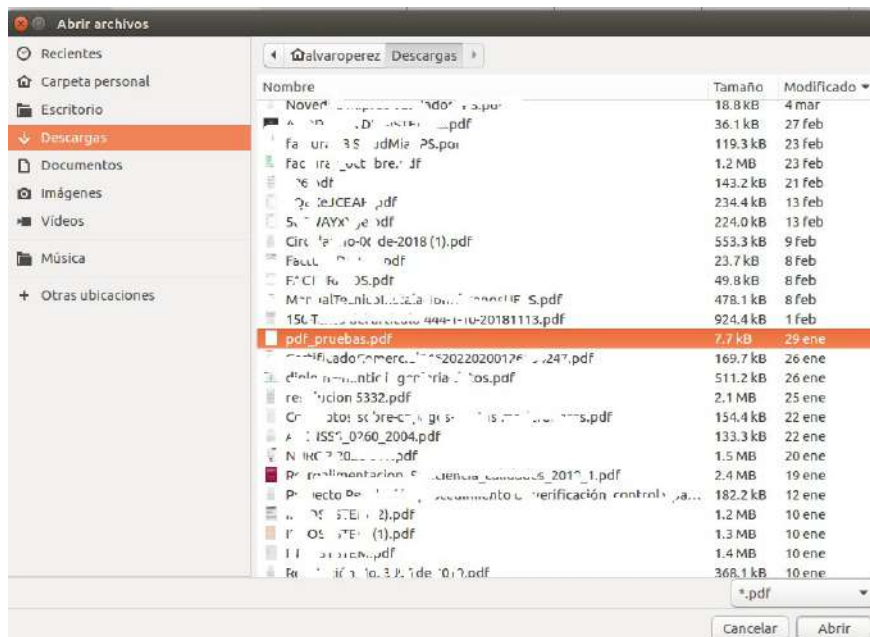
Se da clic en la opción donde se cargan los soportes en formato PDF.

Por favor selecciona los soportes para realizar la solicitud de servicios complementarios amparados por TUTELA. (Sin la tutela)

Por favor selecciona el soporte de la TUTELA en pdf.

Al dar clic en el botón o la palabra “seleccione un archivo” se abrirá un buscador de archivos que le permite ir a la ubicación del o los archivos que desea cargar de la siguiente forma:

	MANUAL DE REGISTRO Y ACCESO A LA PLATAFORMA EPS VIRTUAL COMFAORIENTE EPS-S SIS-WEB	VERSIÓN: 02	CÓDIGO: M-EPSS-39
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 26/02/2024	
	EPS'S	Página: 42 de 51	



Al dar abrir o doble clic se seleccionan los archivos y estos estarán en el formulario listos para ser enviados.

Solicitud de autorizaciones de servicios NO PBS por TUTELA

Tipo de solicitud

Transpote, alimentación y hospedaje

Detalle de la solicitud NO PBS de servicios complementarios amparados por TUTELA a solicitar

Necesito que me autoricen los pasajes y el hospedaje para que me valore el especialista

Soportes de solicitud de servicios complementarios NO PBS amparados por TUTELA

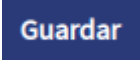
Por favor selecciona los soportes para realizar la solicitud de servicios complementarios amparados por TUTELA.

C:\fakepath\pdf_pruebas.pdf

Guardar

Cerrar

	MANUAL DE REGISTRO Y ACCESO A LA PLATAFORMA EPS VIRTUAL COMFAORIENTE EPS-S SIS-WEB	VERSIÓN: 02	CÓDIGO: M-EPSS-39
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 26/02/2024	
	EPS'S	Página: 43 de 51	

De esta forma se tiene diligenciada la solicitud y se da clic en el botón  que permite registrar la solicitud y se muestra un mensaje indicando que el proceso se realizó de forma satisfactoria.



Seguidamente se envía un correo electrónico a la cuenta del afiliado informando el estado inicial de la solicitud.

NOTIFICACION DE SOLICITUD DE AUTORIZACION - COMFAORIENTE EPSS



Señor(a) **ALEXANDER FERNANDEZ**

Cordial saludo,

Se notifica que usted ha realizado **SOLICITUD DE AUTORIZACION DE SERVICIOS NOPOS**

A continuacion los detalles de la solicitud:

Numero de radicado: 5

fecha y hora: 23 de Mayo de 2020 a las 23:30

Descripcion: Necesito que me autoricen los pasajes y el hospedaje para que me valore el especialista

***!!! FAVOR NO RESPONDER A ESTE CORREO, ES SOLO DE GESTION AUTOMATICA Y NO SE MONITOREA ***!!!

Esta solicitud es asignada a un funcionario el cual verifica los documentos soportes y hace los procesos correspondientes para dar respuesta a la solicitud e identificar su viabilidad, esta respuesta puede ser una NEGACIÓN o una APROBACIÓN de la solicitud, de ser NEGADA se justificará el motivo de la negación y el afiliado siguiendo las indicaciones que el funcionario le ha notificado podrá volver a realizar la solicitud.

En caso de APROBACIÓN el funcionario realizará el proceso y en ambas situaciones el afiliado recibirá una notificación al correo electrónico informándole el estado de la misma y las indicaciones según sea el caso y el proceso se dará por finalizado dando nuevamente la oportunidad que el afiliado pueda realizar otra solicitud. Se aclara que por cada solicitud

 COMFAORIENTE E.P.S.'S EMPRESA PROMOTORA DE SALUD DEL REGIMEN SUBSIDIADO	MANUAL DE REGISTRO Y ACCESO A LA PLATAFORMA EPS VIRTUAL COMFAORIENTE EPS-S SIS-WEB	VERSIÓN: 02	CÓDIGO: M-EPSS-39
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 26/02/2024	
	EPS'S	Página: 44 de 51	

de servicios y hasta que la misma sea resuelta por un funcionario no podrá solicitar otra del mismo tipo.

El afiliado visualizará las solicitudes para hacerle el respectivo seguimiento de la siguiente forma:

Estado	Solicitud	Fecha	Respuesta	Mipres	Fecha de respuesta
PENDIENTE	Necesito que me autoricen los pasajes y el hospedaje para que me valore el especialista	2020-05-23 23:30			

Donde se muestra el estado de la solicitud en este caso se muestra PENDIENTE por ser procesada por el funcionario a cargo, a medida que se va resolviendo se le muestra el nuevo estado.

Cuando el funcionario a cargo de registrar la TUTELA como transcriptor y procesar la información en la plataforma se visualiza de la siguiente forma:

Soporte	Estado	Solicitud	Fecha	Respuesta	Mipres	Fecha de respuesta
	RADICADA	Solicito transporte, alojamiento y alimentación para ir a una cita con el especialista	2020-05-25 11:19		20200525101000569801	2020-05-25 11:21

Donde se puede descargar el PDF adjunto que contiene la TUTELA generada en la plataforma MIPRES del Ministerio y se puede visualizar en los datos el número MIPRES de TUTELA registrado.

A partir de ese momento el funcionario a cargo del direccionamiento puede realizarlo de acuerdo a los términos establecidos y cuando sea direccionado se le notificará al afiliado a través de un correo electrónico la finalización del proceso con los datos del direccionamiento realizado.

Solicitud de peticiones y quejas - PQR

 COMFAORIENTE EPS'S EMPRESA PROMOTORA DE SALUD DEL REGIMEN SUBSIDIADO	MANUAL DE REGISTRO Y ACCESO A LA PLATAFORMA EPS VIRTUAL COMFAORIENTE EPS-S SIS-WEB		VERSIÓN: 02	CÓDIGO: M-EPSS-39
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO		Fecha de aprobación: 26/02/2024	
	EPS'S		Página: 45 de 51	




☒ **Afiliados**

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

Solicitud PQR

 PQR a Nombre Propio

 PQR sobre otro afiliado

No hay solicitudes realizadas hasta el momento.

El afiliado puede realizar una PQR a nombre propio o a nombre de un miembro del grupo familiar (se entiende como núcleo familiar cónyuge e hijos menores de edad).

A seleccionar la opción se visualiza la siguiente ventana informativa.

Mensaje de ayuda

Si su PQR tiene algún documento que la soporte, debe cargarlo en formato PDF.

[Aceptar](#)

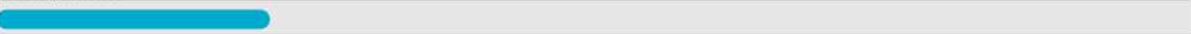
Seguidamente se muestra el siguiente formulario donde se podrá diligenciar la solicitud correspondiente

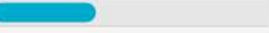
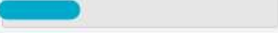
 COMFAORIENTE E.P.S.'S EMPRESA PROMOTORA DE SALUD DEL REGIMEN SUBSIDIADO	MANUAL DE REGISTRO Y ACCESO A LA PLATAFORMA EPS VIRTUAL COMFAORIENTE EPS-S SIS-WEB	VERSIÓN: 02	CÓDIGO: M-EPSS-39
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 26/02/2024	
	EPS'S	Página: 46 de 51	

Solicitudes, Peticiones y Reclamos - PQR 

Información del afiliado

Tipo de Régimen SUBSIDIADO	Tipo de Documento CC	Documento 	Sexo F
-------------------------------	-------------------------	--	-----------

Apellidos y Nombres


Fecha de Nacimiento 	Edad 	Tipo de Población 5. POBLACION CON SISBEN
--	---	--

Departamento NORTE DE SANTANDER	Municipio CUCUTA
------------------------------------	---------------------

Tipo de PQR
Seleccione una opción. 

Detalle del motivo de la PQR


Caracteres: 0

Documentos de soporte

Por favor cargue los soportes esta PQR (opcional)




Acepta terminos y 

En el formulario se diligencia el tipo de PQR donde se debe seleccionar una de las opciones que se despliegan

Tipo de PQR

Seleccione una opción. 

- EPS
- IPS PRIMER NIVEL
- IPS SEGUNDO NIVEL
- PYP
- FARMACIA
- URGENCIAS

Lo anterior de acuerdo al lugar donde se relaciona el hecho que origina la solicitud.

Se redacta una descripción de la queja y se anexan los soportes que sean necesarios en formato PDF.

Antes de finalizar es necesario marcar la casilla de aceptación de tratamiento de datos como se visualiza a continuación:

	MANUAL DE REGISTRO Y ACCESO A LA PLATAFORMA EPS VIRTUAL COMFAORIENTE EPS-S SIS-WEB	VERSIÓN: 02	CÓDIGO: M-EPSS-39
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 26/02/2024	
	EPS'S	Página: 47 de 51	

Documentos de soporte

Por favor cargue los soportes esta PQR (opcional)




Acepta terminos y condiciones?

☒

Al dar click el botón enviar, acepta la remisión de la PQRS a COMFAORIENTE EPS. Sus datos serán recolectados y tratados conforme con la Política de Tratamiento de Datos. En la opción consulta de PQRS podrá verificar el estado de la respuesta.

A continuación se muestra un ejemplo de una solicitud diligenciada

Tipo de Régimen SUBSIDIADO	Tipo de Documento CC	Documento 60386634	Sexo F
-------------------------------	-------------------------	-----------------------	-----------

Apellidos y Nombres
ECHEVERRY MANTARRES ANGY PATRICIA

Fecha de Nacimiento 23/01/1978	Edad 42 AÑOS	Tipo de Población POBLACION CON SISBEN
-----------------------------------	-----------------	---

Departamento NORTE DE SANTANDER	Municipio CUCUTA
------------------------------------	---------------------

Tipo de PQR
FARMACIA

Detalle del motivo de la PQR

Se envía una queja

Carácteres: 18

Documentos de soporte

Por favor cargue los soportes esta PQR (opcional)

C:\fakepath\Factura_FP-1.pdf




[Cerrar](#)

Al dar clic al botón  se realizará el registro de la solicitud para ser procesada y resuelta por parte de la entidad.

El afiliado podrá visualizar el estado de la misma de la siguiente forma:

 COMFAORIENTE E.P.S.'S EMPRESA PROMOTORA DE SALUD DEL REGIMEN SUBSIDIADO	MANUAL DE REGISTRO Y ACCESO A LA PLATAFORMA EPS VIRTUAL COMFAORIENTE EPS-S SIS-WEB	VERSIÓN: 02	CÓDIGO: M-EPSS-39
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 26/02/2024	
	EPS'S	Página: 48 de 51	

Afiliados

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

Solicitud PQR

PQR a Nombre Propio
PQR sobre otro afiliado

Soporte	Identificador	Tipo PQR	Estado	Solicitud	Fecha	Respuesta	Fecha de respuesta
	395	FARMACIA	PENDIENTE	Se envía una queja	2020-07-21 10:48		

Consultar autorizaciones PBS

Se podrá realizar una consulta de las autorizaciones generadas al afiliado ordenada de la más reciente a la más antigua para que se tenga conocimiento de las mismas.

Si no se visualiza en el listado inicial se puede buscar por número de autorización digitándolo en el campo y se da enter.

Servicios/Factura Copago	Nº. Autorización	Fecha Autorización	Documento	Afiliado	Tipo Solicitud	Observaciones	Servicio de Salud	Código Prestador Autorizado	Nombre Prestador Autorizado	Teléfono Prestador
	2581611	18/11/2022 10-17-28			Auditoría Jefe Autorizaciones		714-SERVICIO FARMACEUTICO	680010451202	DISFARMA GC SAS	317 692 9209

Acción	Fecha Autorización	Documento	Afiliado	Tipo Solicitud	Observaciones	Servicio de Salud	Código Prestador Autorizado	Nombre Prestador Autorizado	Teléfono Prestador	Dirección Prestador	No. Radicado	Fecha Radicado
	16/11/2022 10:17:26			Auditoría Jefe Autorizaciones		714-SERVICIO FARMACEUTICO	680010451202	DI SFARMA GC SAS	317 892 9209	AVENIDA 2 N° 10-60 BARRIO CENTRO/JV 12 F. 15A-32 BARRIO LA LIBERTAD ; CALLE 1 H 4-45 BARRIO COMUNEROS; CRA 5 F 8-68 BARRIO PUERTO NUEVO;	2429038	18/11/2022 10:15:10
	23/11/2022			Auditoría Jefe		714-SERVICIO		DI SFARMA GC		AVENIDA 2 N° 10-60 BARRIO CENTRO/JV 12 F. 15A-32 BARRIO LA LIBERTAD ;		23/11/2022

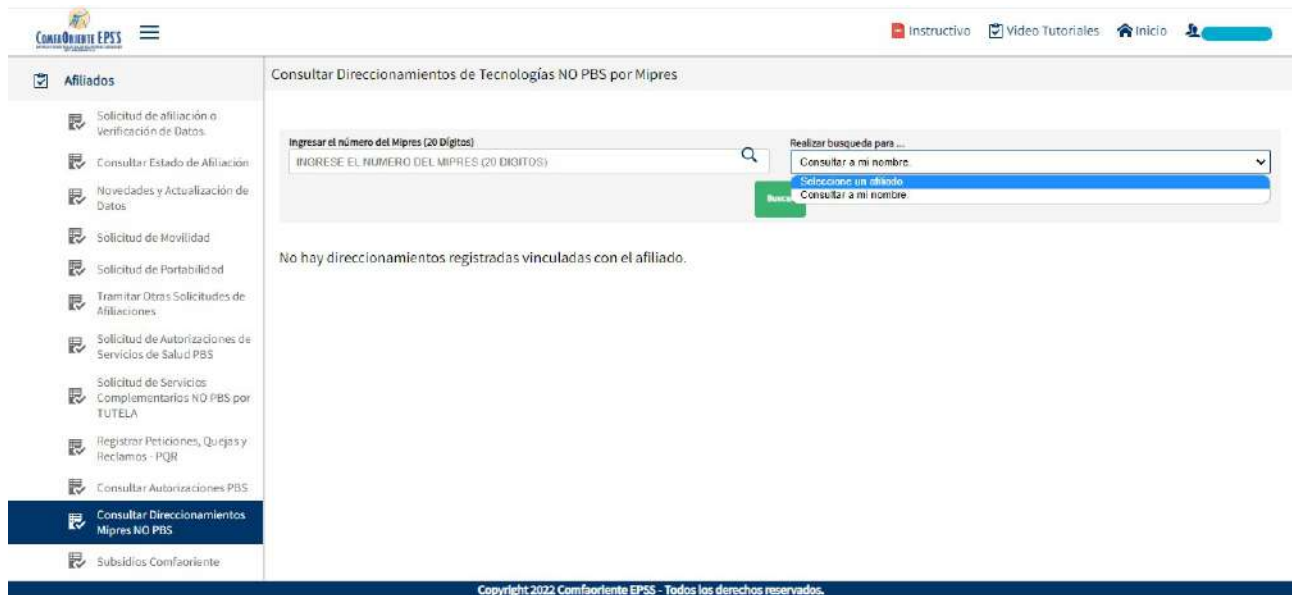
Código del servicio	Cantidad	Servicio	Observaciones
010101	1	PUNCION CIST ERNAL, VIA LATERAL	

Cerral

	MANUAL DE REGISTRO Y ACCESO A LA PLATAFORMA EPS VIRTUAL COMFAORIENTE EPS-S SIS-WEB	VERSIÓN: 02	CÓDIGO: M-EPSS-39
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 26/02/2024	
	EPS'S	Página: 50 de 51	

Consultar Direccionamientos MIPRES NO PBS

Esta opción permite consultar los direccionamientos registrados digitando el número de la prescripción o tutela (MIPRES) con todos sus veinte (20) dígitos. Adicionalmente se puede filtrar la búsqueda ya sea por beneficiario o nombre propio como se muestra a continuación.



Consultar Direccionamientos de Tecnologías NO PBS por Mipres

Ingresar el número del Mipres (20 Dígitos)

INGRESE EL NUMERO DEL MIPRES (20 DIGITOS)

Realizar búsqueda para ...

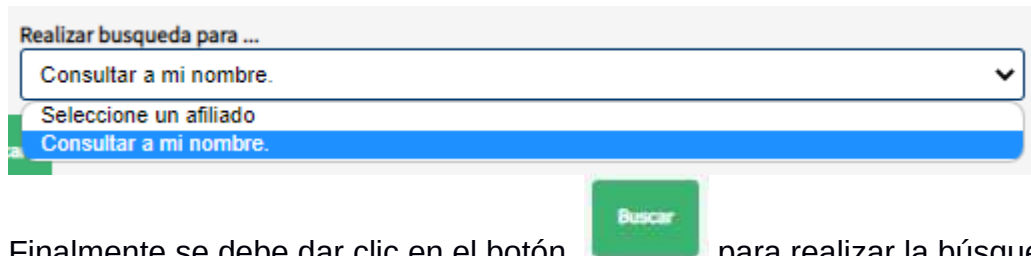
Consultar a mi nombre

Seleccione un afiliado

Consultar a mi nombre

No hay direccionamientos registradas vinculadas con el afiliado.

Copyright 2022 Comfaorientepss - Todos los derechos reservados.



Realizar búsqueda para ...

Consultar a mi nombre.

Seleccione un afiliado

Consultar a mi nombre.

Buscar

Finalmente se debe dar clic en el botón  para realizar la búsqueda.

Subsidios Comfaorientepss

Esta opción permite visualizar si el afiliado tiene algún tipo de subsidio asignado, de la siguiente forma:

 COMFAORIENTE E.P.S.'S EMPRESA PROMOTORA DE SALUD DEL REGIMEN SUBSIDIADO	MANUAL DE REGISTRO Y ACCESO A LA PLATAFORMA EPS VIRTUAL COMFAORIENTE EPS-S SIS-WEB	VERSIÓN: 02	CÓDIGO: M-EPSS-39
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 26/02/2024	
	EPS'S	Página: 51 de 51	



 Instructivo  Video Tutoriales  Inicio 

 **Afiliados**

 Solicitud de afiliación o Verificación de Datos.

 Consultar Estado de Afiliación

 Novedades y Actualización de Datos

 Solicitud de Movilidad

 Solicitud de Portabilidad

 Tramitar Otras Solicitudes de Afiliaciones

 Solicitud de Autorizaciones de Servicios de Salud PBS

 Solicitud de Servicios Complementarios NO PBS por TUTELA

 Registrar Peticiones, Quejas y Reclamos - PQR

 Consultar Autorizaciones PBS

 Consultar Direcccionamientos Mipres NO PBS

 Subsidios Comfaorient

Consultar Subsidios de Afiliado

No hay subsidios registrados a su nombre.

Copyright 2022 Comfaorient EPS - Todos los derechos reservados.