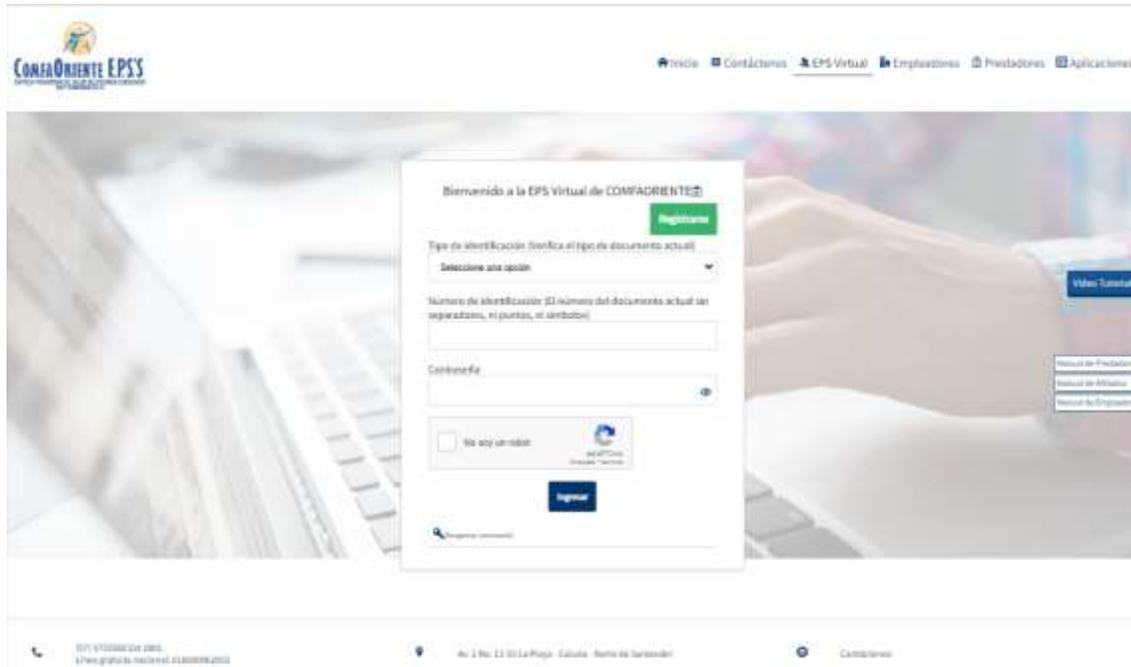


INFORME AREA ATENCIÓN AL AFILIADO VIGENCIA 2021



Atención virtual



Atención Presencial

RENDICIÓN DE CUENTAS
SECTOR SALUD



COMFAORIENTE

El área de Atención al Usuario, para la Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano – COMFAORIENTE EPS-S, tiene como finalidad fortalecer la calidad de los servicios prestados por nuestra Red Contratada como la atención brindada en las oficinas de la EPSS en los diferentes municipios con cobertura y satisfacer eficientemente sus necesidades y requerimientos

El presente informe se refleja la gestión y debido tramite de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y/o sugerencias con base a lo definido en la Ley 1474/2011 Estatuto Anticorrupción, Art. 76, La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Ley 1757 de 2015 Arts. 48 y siguientes; Ley 1755 de 2015 Art. 1° Regulación del derecho de petición

**RENDICIÓN DE CUENTAS
SECTOR SALUD**



COMFAORIENTE

CANALES DE ATENCIÓN AL AFILIADO



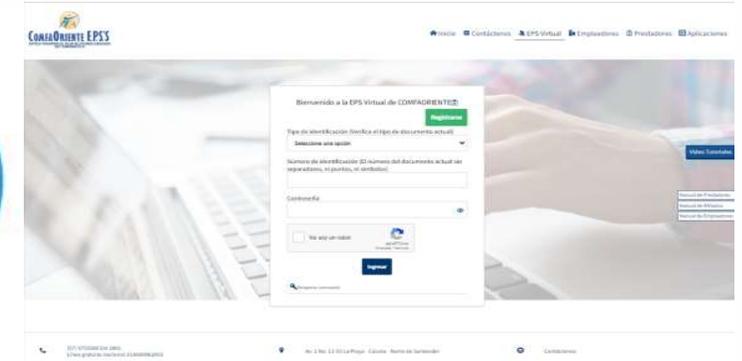
Nos permite identificar las manifestaciones expuestas por nuestros usuarios tales como: quejas/reclamos, sugerencias y/o felicitaciones. La apertura se realiza los viernes de cada semana



Atención personalizada a los afiliados: el Horario de atención es de 7:00 AM a 1:00PM en el municipio de Cúcuta
En los otros municipios el horario de atención es de 8:00 am a 12:00 mediodía y de 2:00 a 6:00 pm



Comfaoriente cuenta con línea telefónica No 3508296590 para la atención con nuestros afiliados en lo que respecta a las manifestaciones y/o sugerencias



Comfaoriente EPSS, cuenta con la atención virtual para los procesos de:

- Solicitudes de autorizaciones PBS.
- Solicitud de servicios NO PBS. Radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- Trámites de Afiliación y Registro para afiliados

**RENDICIÓN DE CUENTAS
SECTOR SALUD**



COMFAORIENTE

ACTIVIDADES REALIZADAS VIGENCIA 2021

MES	ACTIVIDAD
ENERO - DICIEMBRE	Apertura de Buzón: actividad que nos permite identificar las manifestaciones expuestas por nuestros usuarios tales como: quejas/reclamos, sugerencias y/o felicitaciones. Estas manifestaciones son contestadas dentro de los tiempos definidos por la normatividad, así mismo nos contribuye en la toma de decisiones para la mejora de la atención.
ENERO - DICIEMBRE	Atención personalizada a los afiliados: el Horario de atención es de 7:00 AM a 1:00PM, con el fin de contribuir en la solución oportuna de las necesidades del usuario contribuyendo al mejoramiento de la calidad de los servicios en Cúcuta, de igual forma, en los municipios con cobertura se cuenta con personal para la atención presencial. El proceso de SIAU cuenta con línea telefónica No 3508296590 para la atención con nuestros afiliados en lo que respecta a las manifestaciones y/o sugerencias. Asimismo, se cuenta el proceso de registro de PQRS a través del enlace http://epsonline.comfaoriente.com:65050/login/afiliado/
ENERO - DICIEMBRE	Atención y gestión de las solicitudes de los entes Gubernamentales
ENERO - DICIEMBRE	Elaboración de Informes de gestión Mensual – Trimestral - Anual
ENERO - DICIEMBRE	Evaluación de la Satisfacción

RENDICIÓN DE CUENTAS
SECTOR SALUD

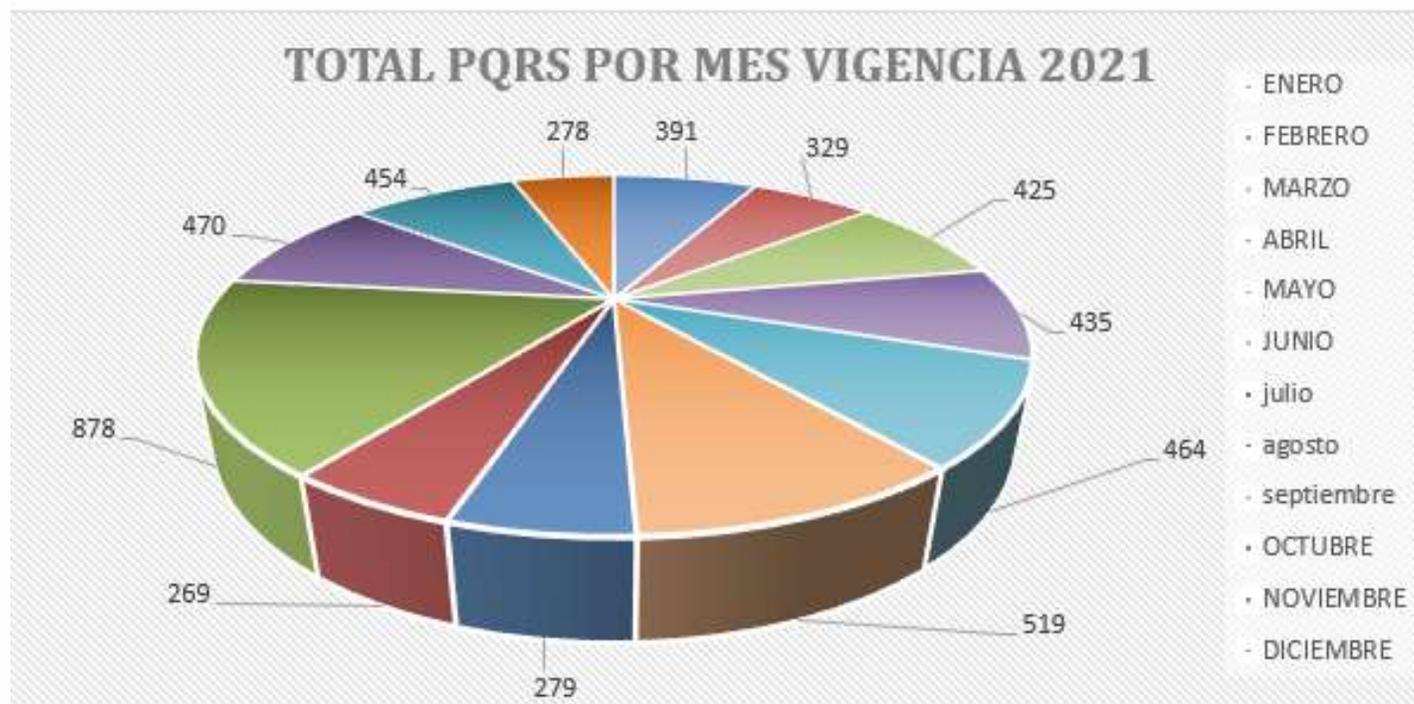


COMFAORIENTE

CONSOLIDADO DE PQRS EN LA VIGENCIA 2021

En relación al proceso de atención al afiliado, se consolidó las manifestaciones radicadas por los usuarios dando respuesta oportuna y solución al respecto.

MES	Cuenta de MES
ENERO	391
FEBRERO	329
MARZO	425
ABRIL	435
MAYO	464
JUNIO	519
julio	483
agosto	433
septiembre	385
OCTUBRE	470
NOVIEMBRE	454
DICIEMBRE	278
TOTAL	5191



Como se puede apreciar el total de PQRS registradas fueron 5191 de las cuales quedaron pendiente por cerrar 26 casos a corte de 31 diciembre de 2021, que quedaron cerrados a inicio del año 2022

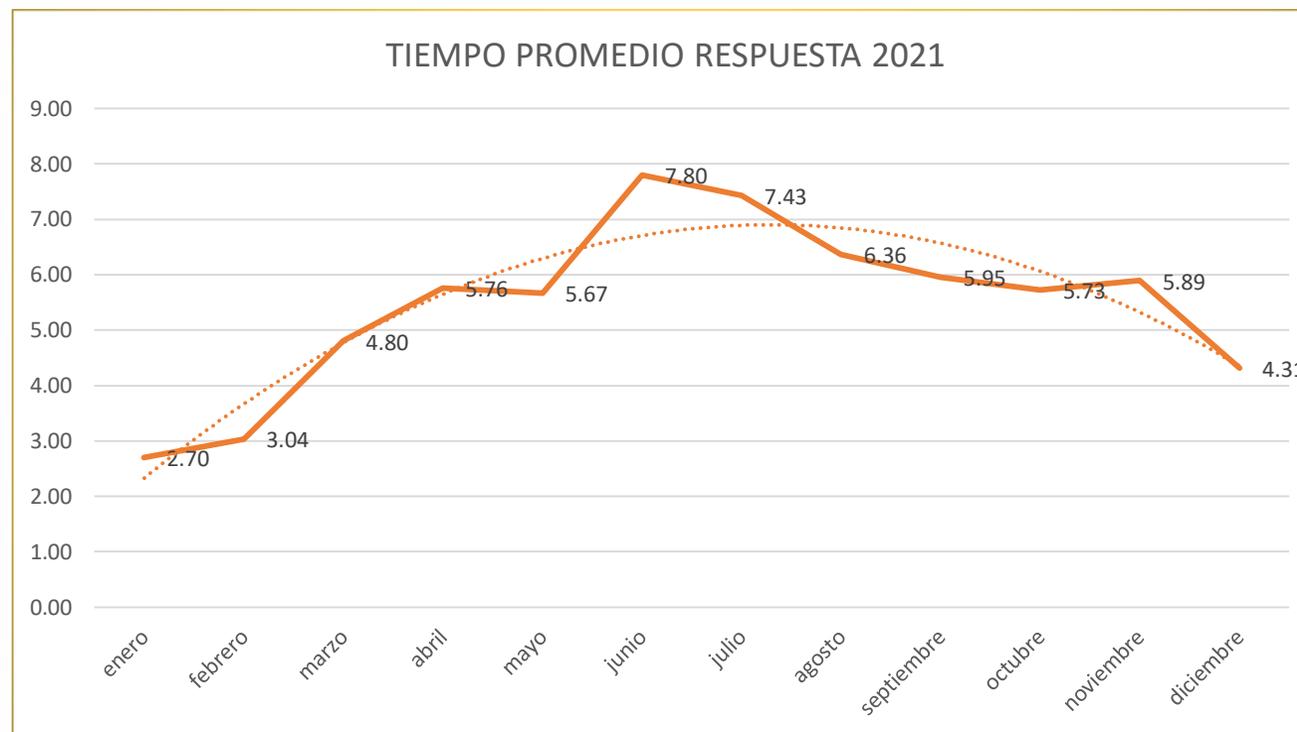
**RENDICIÓN DE CUENTAS
SECTOR SALUD**



COMFAORIENTE

Tiempo promedio de respuesta a PQRS – 2021

MES	POBLACION VIGENCIA 2021	TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA 2021
enero	183800	2,70
febrero	184125	3,04
marzo	184414	4,80
abril	184791	5,76
mayo	184633	5,67
junio	182612	7,80
julio	183481	7,43
agosto	209741	6,36
septiembre	211509	5,95
octubre	210761	5,73
noviembre	211237	5,89
diciembre	211806	4,31
PROMEDIO VIGENCIA 2021		5 DÍAS



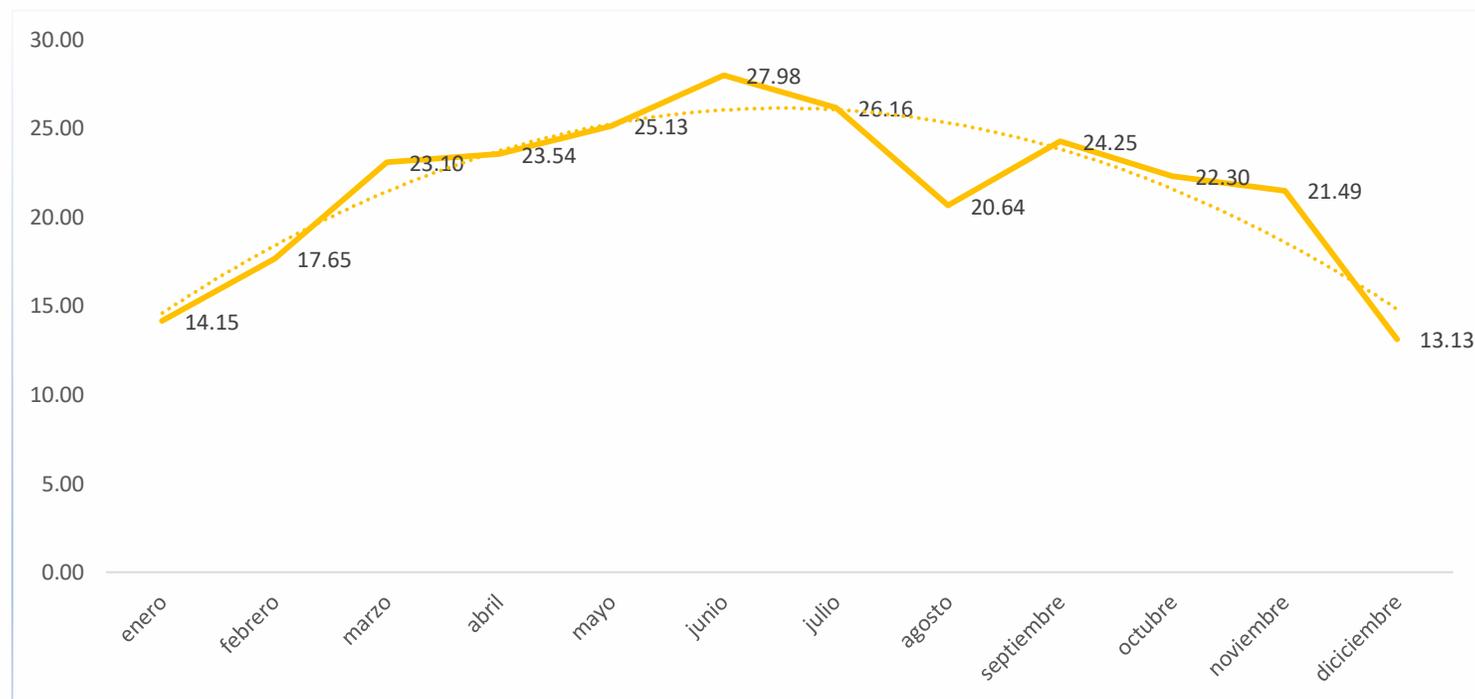
**RENDICIÓN DE CUENTAS
SECTOR SALUD**



COMFAORIENTE

Tasa de PQRS por cada 10.000 afiliados - 2021

MES/ REGIMEN	POBLACION VIGENCIA 2021	TOTAL PQR	TASA PQR 2021
enero	183800	260	14,15
febrero	184125	325	17,65
marzo	184414	426	23,10
abril	184791	435	23,54
mayo	184633	464	25,13
junio	182612	511	27,98
julio	183481	480	26,16
agosto	209741	433	20,64
septiembre	211509	513	24,25
octubre	210761	470	22,30
noviembre	211237	454	21,49
diciembre	211806	278	13,13



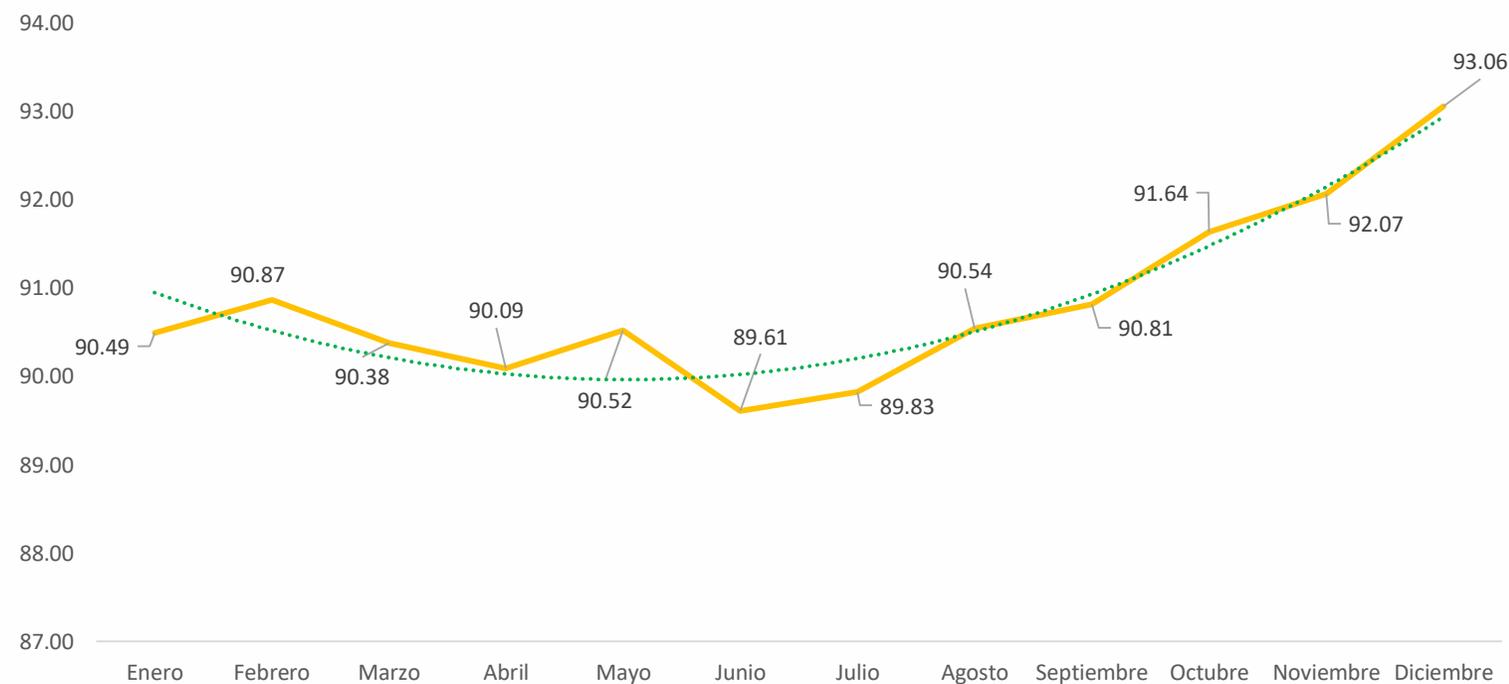
**RENDICIÓN DE CUENTAS
SECTOR SALUD**



COMFAORIENTE

PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS EN LA EPS - 2021

MES	PROCENTAJE
Enero	90,49
Febrero	90,87
Marzo	90,38
Abril	90,09
Mayo	90,52
Junio	89,61
Julio	89,83
Agosto	90,54
Septiembre	90,81
Octubre	91,64
Noviembre	92,07
Diciembre	93,06



**RENDICIÓN DE CUENTAS
SECTOR SALUD**



COMFAORIENTE

PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍAN SU EPS A FAMILIARES Y AMIGOS 2021

MES	LOGROS
Enero	94,82
Febrero	94,93
Marzo	94,45
Abril	95,30
Mayo	94,68
Junio	95,03
Julio	95,00
Agosto	95,27
Septiembre	94,39
Octubre	94,89
Noviembre	95,30
Diciembre	95,55



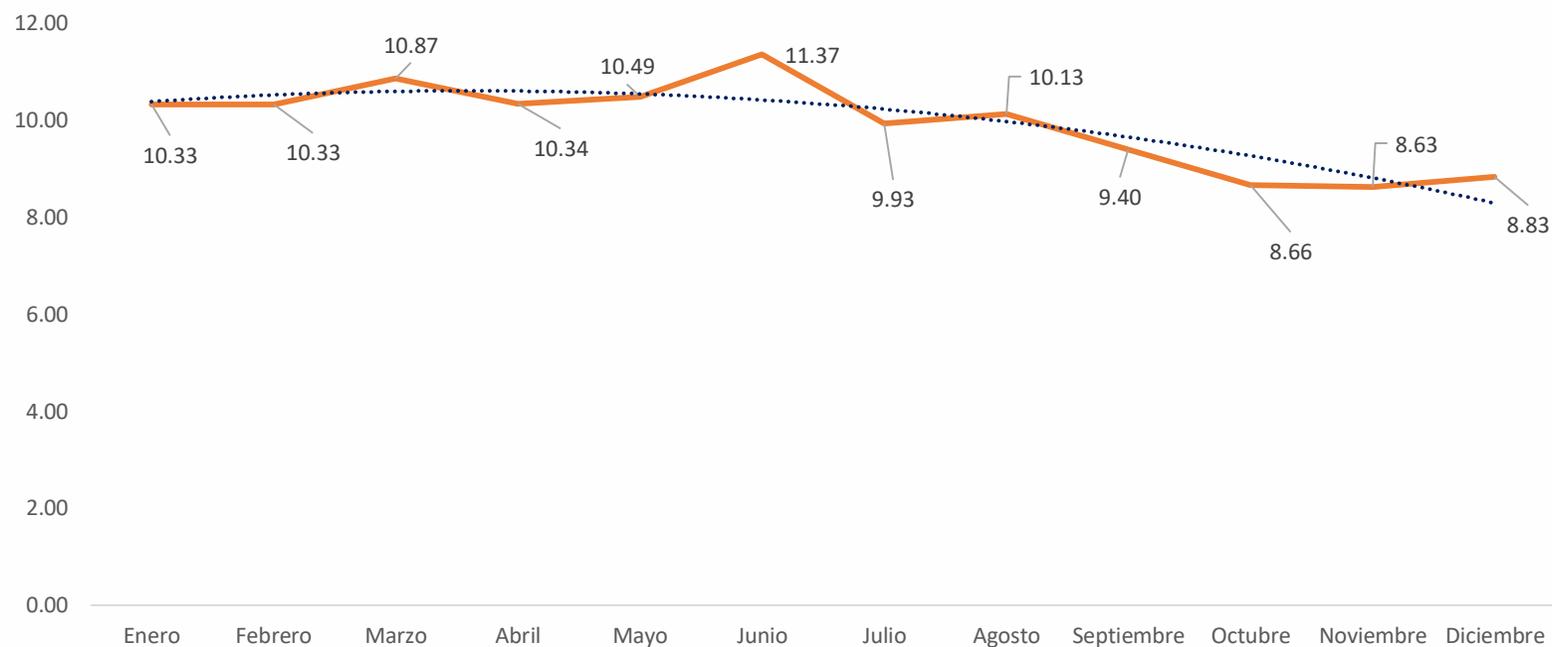
**RENDICIÓN DE CUENTAS
SECTOR SALUD**



COMFAORIENTE

PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE HAN PENSADO EN CAMBIARSE DE EPS 2021

MES	LOGROS
Enero	10,33
Febrero	10,33
Marzo	10,87
Abril	10,34
Mayo	10,49
Junio	11,37
Julio	9,93
Agosto	10,13
Septiembre	9,40
Octubre	8,66
Noviembre	8,63
Diciembre	8,83



RENDICIÓN DE CUENTAS
SECTOR SALUD



COMFAORIENTE

ANALISIS Y CONCLUSIONES

Para la vigencia del 2021 se radicaron 5191 PQRS, de las cuales quedaron pendiente 26 a corte de 31 diciembre de 2021, es decir, del 100% de PQRS registrado quedo un 0,50% por dar respuesta, donde, además es preciso aclarar que fueron las registradas al finalizar el mes de diciembre de 2021 con un promedio de días para dar solución y respuesta de 5 días, y una tasa por cada 10,000 afiliados a corte de diciembre de 2021 del 13,13.

Ahora bien, en la vigencia del 2021, se realizaron 56.858 encuestas para determinar el grado de satisfacción en la atención por parte de la EPS y de acuerdo a la Resolución 0256 de 2015, la cual fue aplicada a través de la plataforma de la EPD_VIRTUAL, evidenciando a corte de Diciembre del 2021 el grado de satisfacción global de los usuarios fue del 93%, lo que nos permite deducir que en general hay un alto grado de usuarios satisfechos con la atención brindada en la EAPB.

Con respecto a la proporción del indicador, si nuestros usuarios recomendaría la EPS, podemos observar que a corte de Diciembre del 2021 fue del 95% los usuarios encuestados definitivamente recomiendan la EPSS, por último, el indicador si los usuarios han pensado cambiarse, fue del 8% de los usuarios encuestados que han pensado cambiarse, lo que permite fidelizar la satisfacción en la atención por parte de la EAPB

**RENDICIÓN DE CUENTAS
SECTOR SALUD**



COMFAORIENTE

COMFAORIENTE EPS-S cuenta con dieciocho (18) Asociación de usuario, una en cada uno de los 18 Municipios donde se tiene población afiliada, se realiza reuniones mensuales donde se trataron temas de interés para los usuarios respecto a Derechos de los usuarios, contenidos del POS-S, red de servicios entre otros

MUNICIPIOS CON COBERTURA

Cúcuta	Herrán
Arboleda	Ocaña
Cacota	Pamplona
Convención	Teorama
Cucutilla	Santiago
El Carmen	Ragonvalia
El Tarra	Cáchira
El Zulia	Tibú
Gramalote	Villa caro



RENDICIÓN DE CUENTAS
SECTOR SALUD



COMFAORIENTE

EVIDENCIAS DE LAS CAPACITACIONES A LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS Y AFILIADOS EN GENERAL



RENDICIÓN DE CUENTAS
SECTOR SALUD



COMFAORIENTE



1 MEDIDAS DE PREVENCIÓN

2

3

4

MEDIDAS DE PREVENCIÓN

COMFAORIENTE



pospópuli

CON LA APP POSPÓPULI
PODRAS CONOCER LOS
PROCEDIMIENTOS,
SERVICIOS,
MEDICAMENTOS Y
DERECHOS EN
CONTENIDOS EN EL PLAN
DE BENEFICIO

COMFAORIENTE EPSS

RENDICIÓN DE CUENTAS SECTOR SALUD



COMFAORIENTE



RENDICIÓN DE CUENTAS
SECTOR SALUD



COMFAORIENTE

GRACIAS



RENDICIÓN DE CUENTAS
SECTOR SALUD



COMFAORIENTE