

**“INFORME DE GESTION
ATENCIÓN AL USUARIO E INFORMACION AL AFILIADO
I Semestre 2020**

El Sistema de Información y Atención al Usuario de la Entidad Promotora de Salud del Régimen Subsidiado de 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 los 18 municipios en que opera COMFAORIENTE EPS-S.

El presente informe refleja la gestión y debido trámite de las Quejas, Reclamos, Solicitudes y/o Sugerencias con base en lo definido en la Ley 1474 de 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.

Para la ejecución de lo anterior, la oficina de Atención al Usuario cuenta con personal idóneo para la atención y dispone de canales de comunicación directa que promueven y facilitan la participación de la comunidad. Éstos son:

Canal	Modo de contacto
teléfono	3508296590 (57) 5755560 EXT. 280 - 018000962055
físico	Toda correspondencia y documentos escritos
virtual	http://epsonline.comfaoriente.com:65050/login/afiliado/
presencial	Proceso personalizado en la oficina de atención al usuario ubicada en el primer piso en horario hábil.
buzones	Existen buzones de sugerencias ubicados en los pasillos de atención consulta externa y de urgencias. Los cuales son revisados cada ocho días para dar respuesta en los términos establecidos por la ley

QUEJAS Y SUGERENCIAS

En relación al proceso de atención al afiliado, la EPS-S consolidó la información radicada por los usuarios y dando respuesta oportuna a las diferentes manifestaciones, se observó el siguiente comportamiento. Para el primer semestre de 2020 se radicaron 91 quejas, reclamos, solicitudes y/o sugerencias; así mismo, se observa que los motivos de quejas y/o reclamos obedecen a

Limitaciones en el acceso:	27.47%
Falta de información	38.46%
Trato y actitud del servicio	1.1%
Tiempo de respuesta en la atención Instituciones Prestadoras De Servicios De Salud	5.49%
Accesibilidad Instituciones Prestadoras De Servicios De Salud	19.78%
Actitud de servicio Instituciones Prestadoras De Servicios De Salud	3.3%
Calidad en la atención Instituciones Prestadoras De Servicios De Salud	1.1%
Falta de información de las Instituciones Prestadoras De Servicios De Salud	3.3%

Fuente: Sistema Integrado de Atención al Afiliado

Así mismo, en cumplimiento del plan de SIAU se ha realizado capacitación a los usuarios y las Asociaciones de Usuarios; reforzando el conocimiento del Plan de Beneficios en Salud y los Deberes y Derechos de los usuarios, con el fin de que se replique la información a todos los usuarios.”