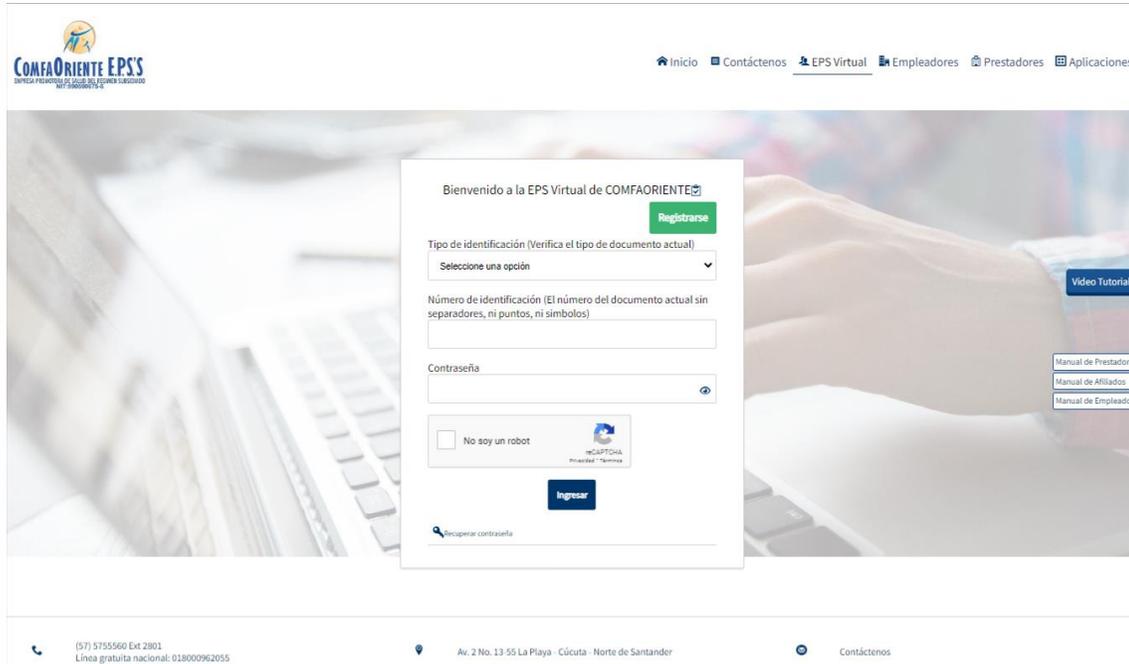


INFORME ATENCIÓN AL AFILIADO VIGENCIA 2021 - 2022



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

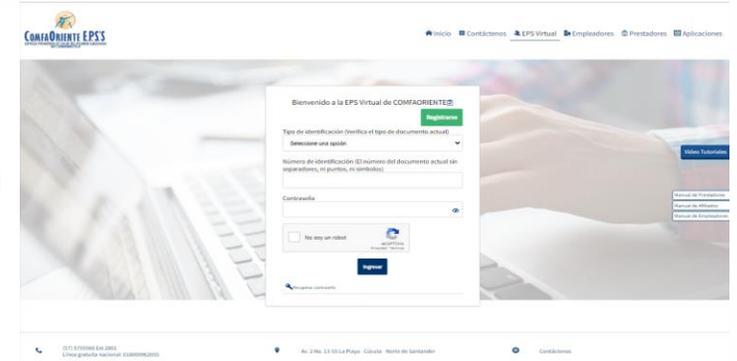


Atención personalizada a los afiliados: el Horario de atención es de 7:00 AM a 1:00PM en el municipio de Cúcuta

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



Comfaoriente EPSS cuenta con oficina de atención al público en cada municipio con cobertura, no obstante, para la vigencia 2022 se hizo apertura de una nueva sede en la ciudad de Cúcuta, teniendo en cuenta que es el municipio con mayor población afiliada, la cual esta ubicada en la AV. 2 No 15-69 B/ La Playa

**RENDICIÓN DE CUENTAS
SECTOR SALUD**



COMFAORIENTE

INFORME GESTIÓN 2021 – 2022 PQRD Y SUGERENCIAS

MES	TOTAL PQR 2021	TOTAL PQR 2022	Tendencia
enero	260	421	↑
febrero	325	605	↑
marzo	426	634	↑
abril	435	422	↓
mayo	464	499	↓
junio	511	426	↓
julio	480	347	↓
agosto	433	379	↓
septiembre	513	504	↓
octubre	470	461	↓
noviembre	454	532	↑
diciembre	278	264	↓

Comparando los dos periodos es importante precisar que en el primer trimestre de la vigencia 2022 se presentaron más radicación de PQRD que en el primer trimestre del 2021, no obstante, en segundo y tercer trimestre se evidencia una disminución significativa, y para el cuarto trimestre del 2022, se detecta una desviación incipiente del 6% en el mes de noviembre de 2022, el cual en diciembre baja nuevamente el indicador.

Este resultado es con base a las estrategias implementadas por la EPSS en el 2022

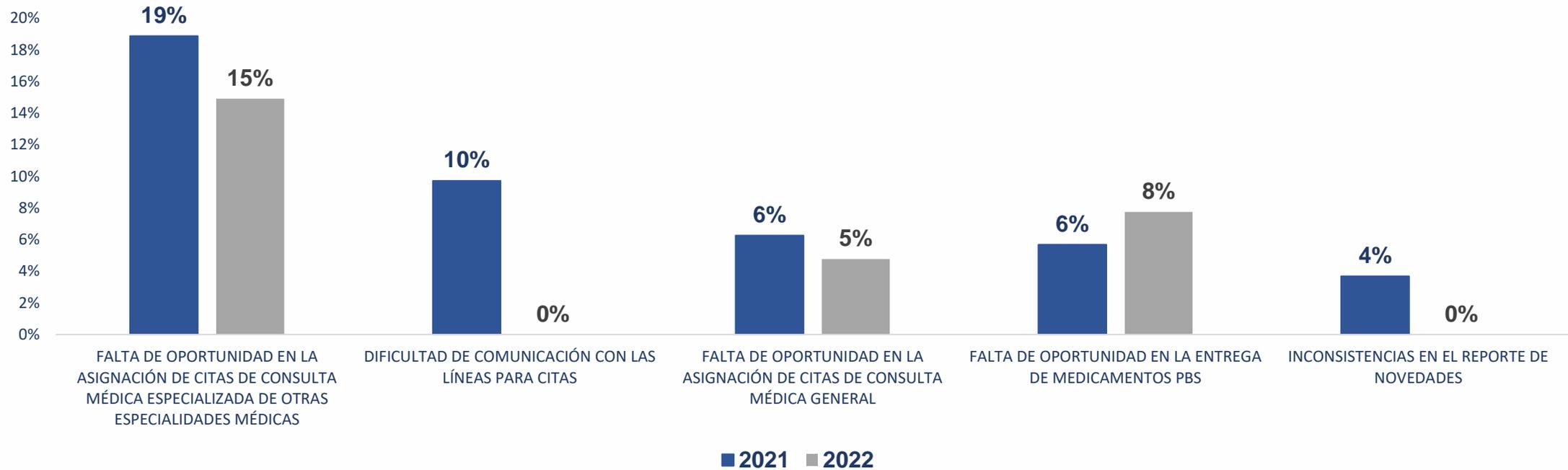
- Capacitaciones con los usuarios e integrantes de asociaciones de usuarios en el manejo de la plataforma de la EPS_VIRTUAL, deberes y derechos, como acceder a los servicios de salud, la red contratada para la vigencia 2022, los valores de COPAGOS, Cuotas moderadores y cuota de recuperación para la vigencia 2022, la trazabilidad y gestión de las PQR y resultados de la encuesta de satisfacción, las oficinas y Puntos de Atención de la EPS, el concepto, tramite, medios de recepción y tiempos de respuesta a PQRD, la red de oficinas de atención, línea 018000962055, canales virtuales de atención al usuario
- Mesas de trabajo con la red contratada con el fin de garantizar la atenciones y oportunidad y los proveedores de medicamentos con el fin de garantizar la entrega oportuna y completa de los medicamentos

**RENDICIÓN DE CUENTAS
SECTOR SALUD**



COMFAORIENTE

REPORTE TOP 5 MOTIVOS PQRD 2021 VS 2022



En la presente gráfica se aprecia el comportamiento con relación al top 5 motivos PQRD de la vigencia 2021 vs 2022, donde se evidencia que para el 2022 en primer lugar continuo la falta de oportunidad en la asignación de citas con especialista, no obstante, se detecta que hubo una disminución del 4%. De igual forma se evidencia con relación a la asignación de cita con medicina general donde pasa del 6% al 5%, con respecto a la entrega de medicamentos, se incremento dos puntos porcentual, toda vez que en la vigencia 2022 se presento desabastecimiento de algunas moléculas, las cuales se intervino con los profesionales de la salud para indicar otra alternativa terapéutica, ahora bien, con relación a la dificultad en la comunicación telefónica e inconsistencia en el reporte de novedades, fue del 0% para el 2022

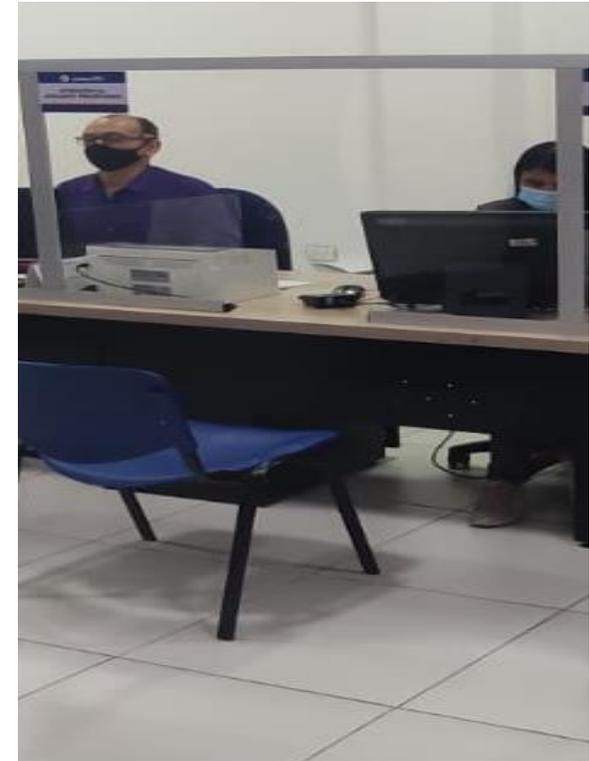
RENDICIÓN DE CUENTAS
SECTOR SALUD



COMFAORIENTE

ATENCIÓN PRIORITARIO O PREFERENCIAL

En las oficina de atención al publico, Comfaoriente EPSS cuenta con atención preferencial para los afiliados, tales como población infante, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad y adultos mayores, permitiendo así acceder a los servicios y orientación de acuerdo a las necesidad del afiliado.



RENDICIÓN DE CUENTAS
SECTOR SALUD



COMFAORIENTE

COMFAORIENTE EPS-S cuenta con diecinueve (19) Asociación de usuario, una en cada uno de los 19 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 PBS-S, red de servicios entre otros

MUNICIPIOS CON COBERTURA

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



RENDICIÓN DE CUENTAS
SECTOR SALUD



COMFAORIENTE

EVIDENCIAS DE LAS CAPACITACIONES A LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS Y BRIGADAS DE CAPACITACION CON LOS AFILIADOS EN GENERAL



En la vigencia 2022 se realizaron brigadas de capacitación a los afiliados con el acompañamiento de la asociación de usuarios en el municipio de Cúcuta.



RENDICIÓN DE CUENTAS
SECTOR SALUD



COMFAORIENTE

EVIDENCIAS DE LAS CAPACITACIONES A LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS Y BRIGADAS DE CAPACITACION CON LOS AFILIADOS EN GENERAL



RENDICIÓN DE CUENTAS
SECTOR SALUD



COMFAORIENTE

ANALISIS RESULTADOS INDICADORES ENCUESTAS DE SATISFACCION VIGENCIA 2022

Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la EPS



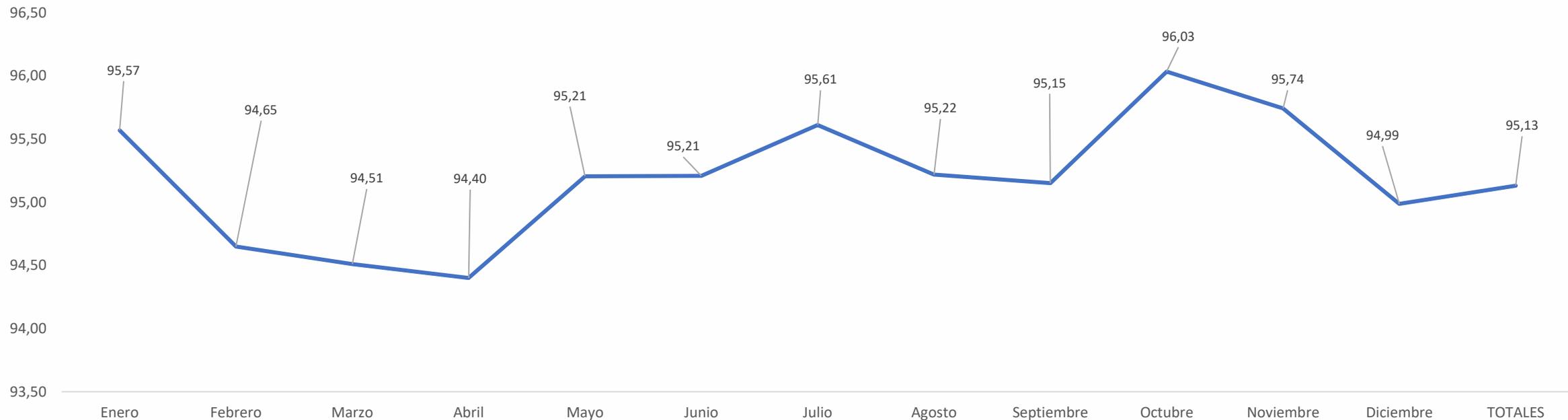
Se observa se obtuvo un 92,27% el grado satisfacción global, permitiendo determinar que los afiliados están satisfechos o muy satisfecho con los servicios y atención brindada por la EPSS.

RENDICIÓN DE CUENTAS
SECTOR SALUD



COMFAORIENTE

Proporción de usuarios que recomendaría su EPS a familiares y amigos



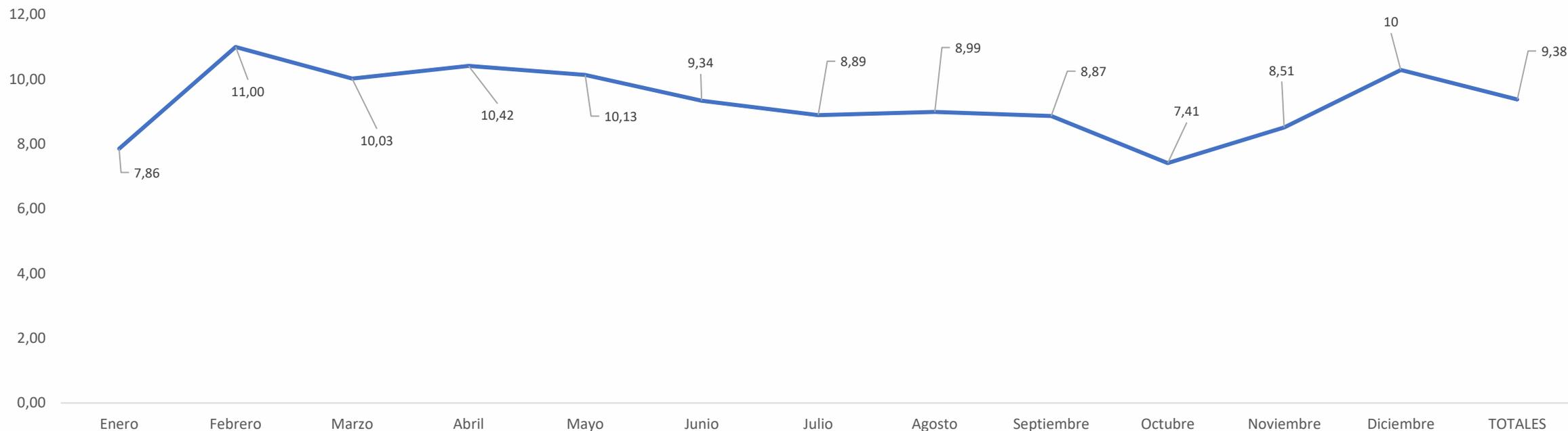
El 95,13% de los afiliados recomendarían a sus familiares y amigos a Comfaoriente EPSS, teniendo en cuenta que se ha garantizado y cumplió con las expectativas en la prestación del servicio.

**RENDICIÓN DE CUENTAS
SECTOR SALUD**



COMFAORIENTE

Proporción de usuarios que ha pensado en cambiarse de EPS



En el presente indicador se cumple la meta establecida en el ultimo mes, determinado así la fidelización de los afiliados, toda vez que el 9,38% no ha pensado en cambiarse de EPSS, reiterando la satisfacción de los servicios brindados por Comfaoriente EPSS

**RENDICIÓN DE CUENTAS
SECTOR SALUD**



COMFAORIENTE

Acciones realizadas como mejoramiento para la atención al afiliado.

Capacitaciones con los usuarios e integrantes de asociaciones de usuarios en el manejo de la plataforma de la EPS_VIRTUAL, deberes y derechos, como acceder a los servicios de salud, la red contratada para la vigencia 2022, los valores de COPAGOS, Cuotas moderadores y cuota de recuperación para la vigencia 2022, la trazabilidad y gestión de las PQR y resultados de la encuesta de satisfacción, las oficinas y Puntos de Atención de la EPS, el concepto, tramite, medios de recepción y tiempos de respuesta a PQRD, la red de oficinas de atención, línea 018000962055, canales virtuales de atención al usuario.

Las brigadas de capacitación a los afiliados en general en el municipio de Cúcuta

Mesas de trabajo con la red contratada con el fin de garantizar la atenciones y oportunidad y los proveedores de medicamentos con el fin de garantizar la entrega oportuna y completa de los medicamentos

**RENDICIÓN DE CUENTAS
SECTOR SALUD**



COMFAORIENTE

VIGILADO SuperSubsidio VIGILADO Supersalud