ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN COMFAORIENTE EPS-S

COMFAORIENTE

VIGILADO SuperSubsidio VIGILADO Supersalud

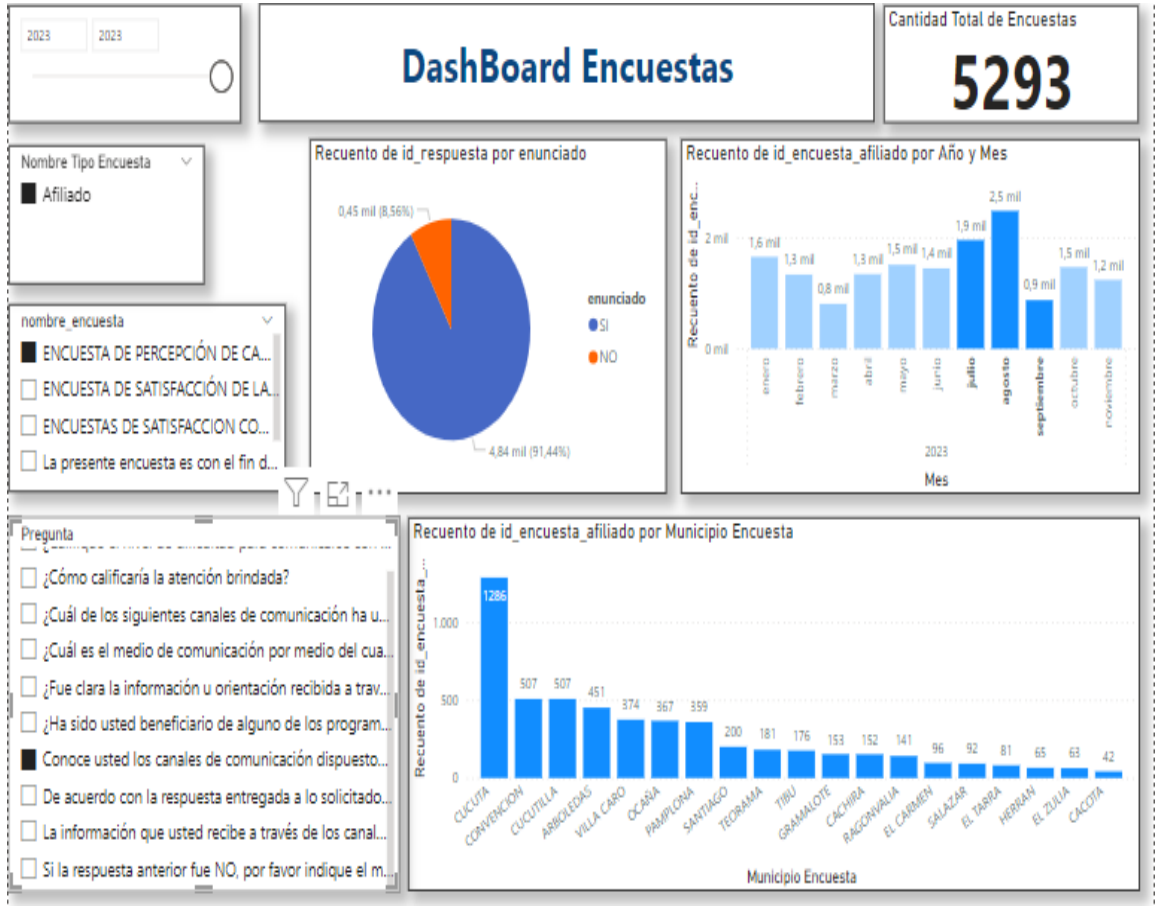
ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN

Para el periodo julio – septiembre de 2023 se evaluó la percepción de los canales de comunicación habilitados por Comfaoriente EPSS, permitiendo así medir el grado de satisfacción (telefónica, correos electrónicos, presenciales, página web, EPS VIRTUAL), a continuación, se presentan los resultados de las encuestas aplicadas en el III trimestre de 2023.

En total de encuestas aplicadas de percepción, en el segundo trimestre fueron 5293.

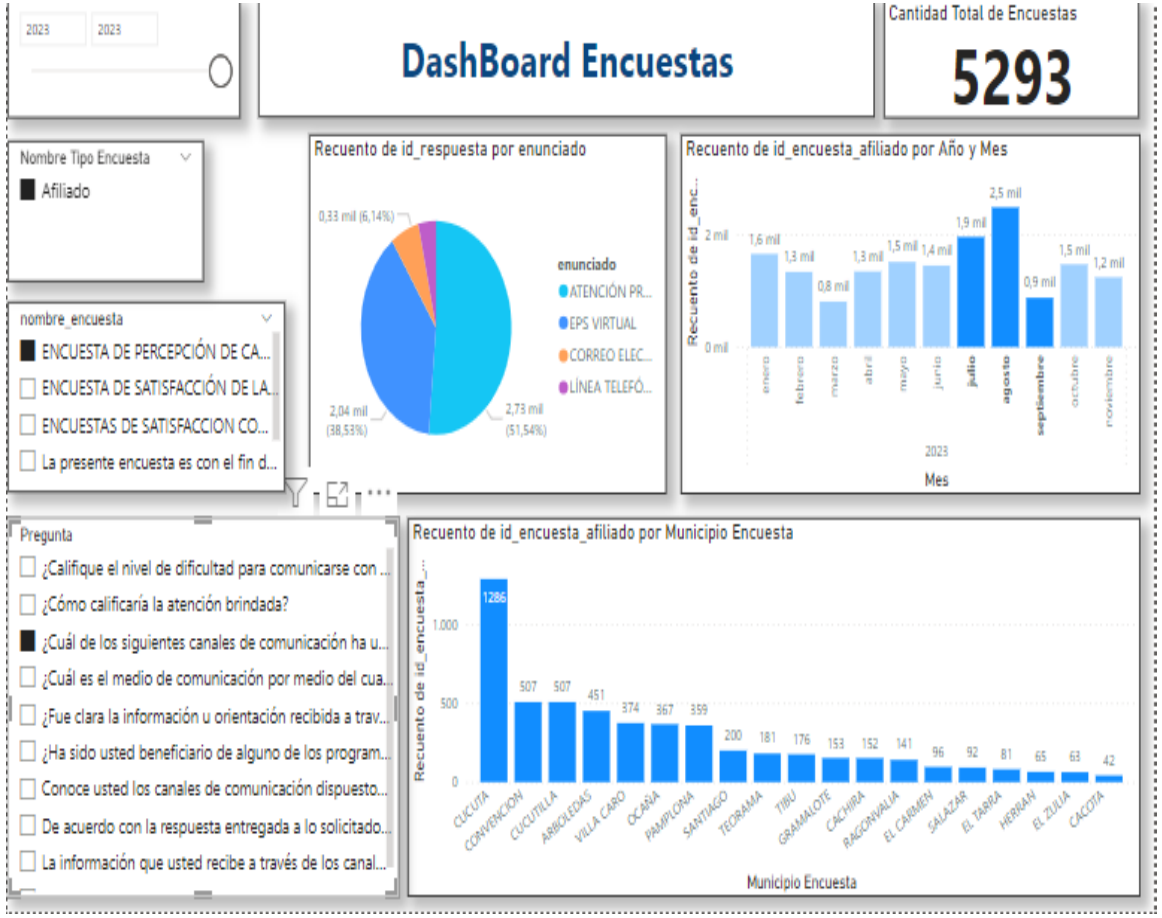
Comfaoriente EPSS, se ha destacado en su desempeño con la población afiliada garantizando la atención en salud, permitiendo así la fidelización de nuestros afiliados. Estos resultados nos permiten evaluar y tomar acciones de mejora continua.

Conocimiento de los canales de comunicación dispuestos por COMFAORIENTE.



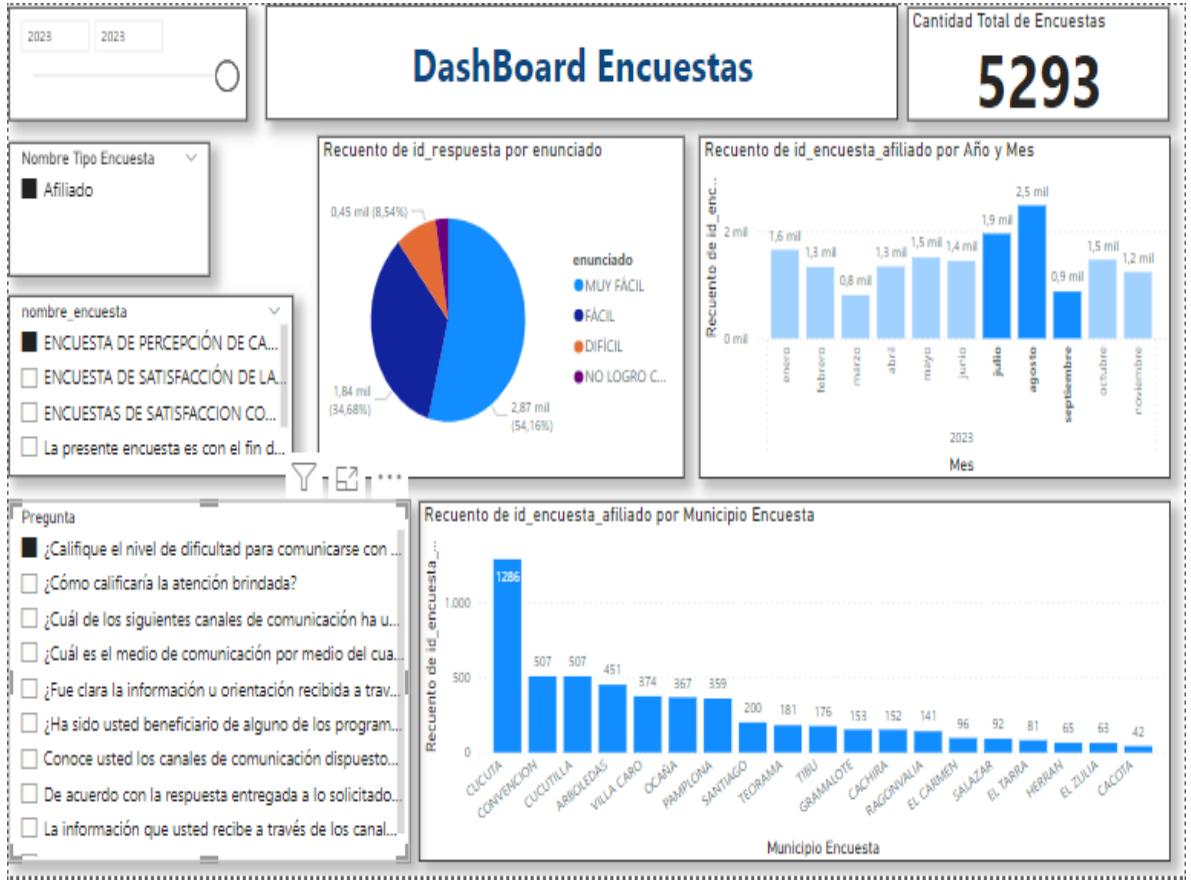
Se evidencia que, en el tercer trimestre de 2023, el comportamiento de los resultados con respecto a la pregunta ¿Conoce usted los canales de comunicación dispuestos por COMFAORIENTE EPS-S?, se ha mantenido el resultado, toda vez que en el tercer trimestre se obtuvo un resultado del 91,44%.

Canales de comunicación utilizados



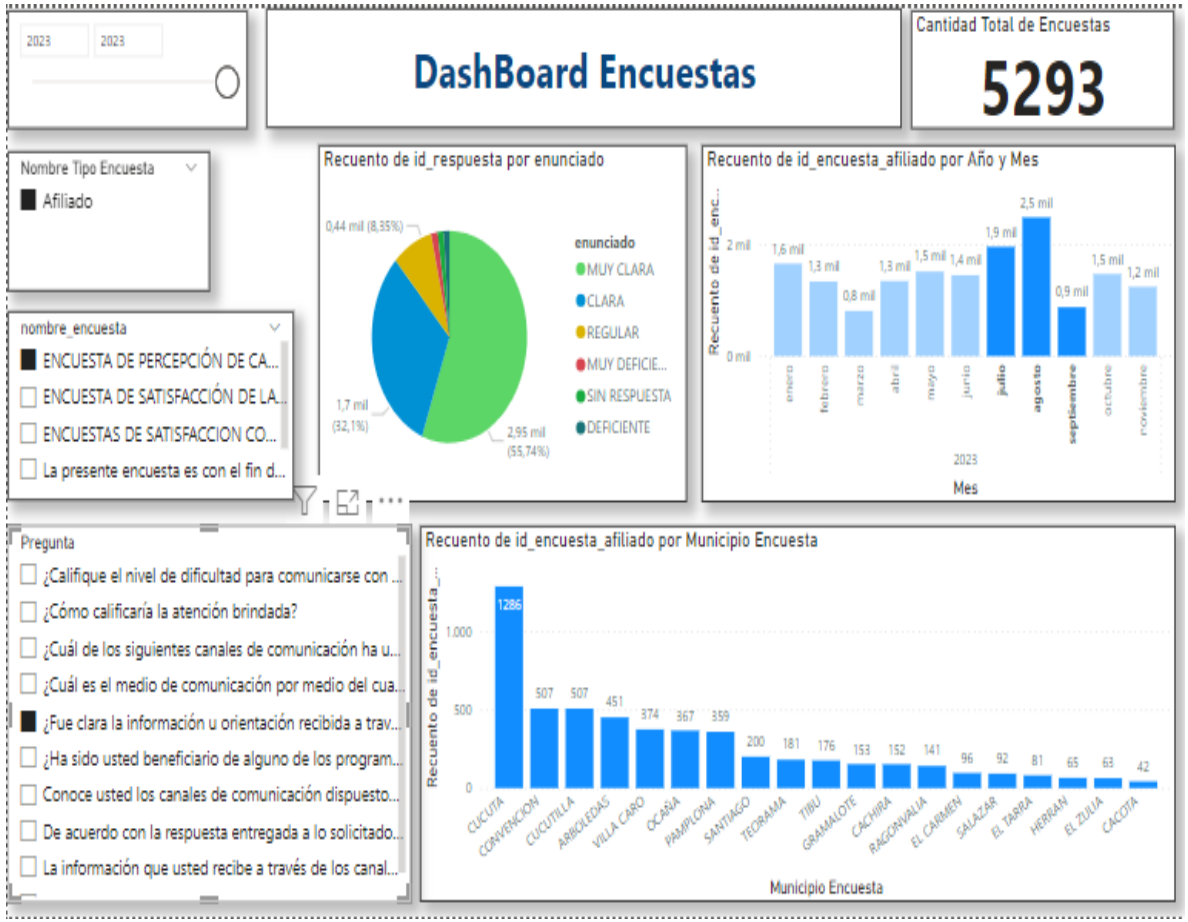
Se puede evidenciar que la herramienta tecnológica desde la plataforma web y la tención presencial para acceder a los servicios de la EPSS continúa siendo la de mayor acceso a los afiliados de Comfaoriente EPSS para acceder a los servicios obteniendo en tercer trimestre del 2023 un incremento del 51,54%, en la atención presencial.

Nivel de dificultad para obtener comunicación.



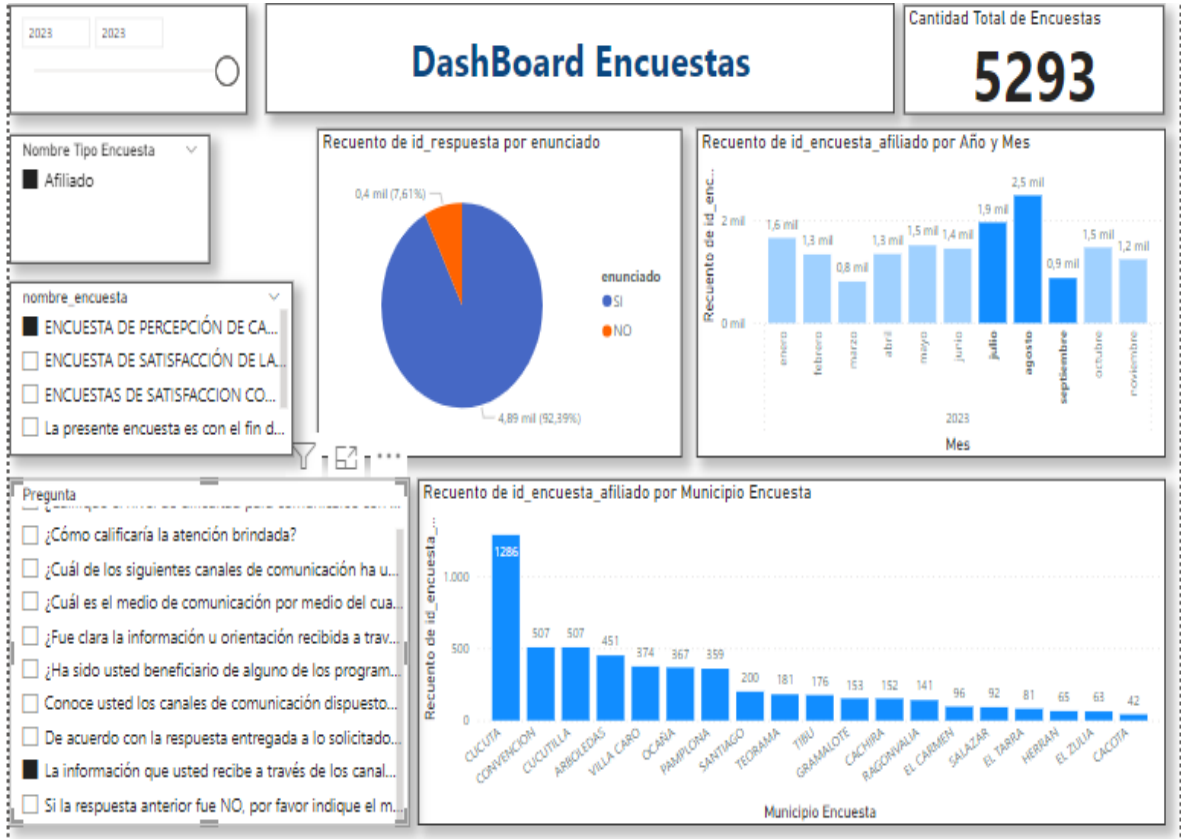
Se evidencia el nivel de dificultad, obteniendo un resultado favorable, logrando un porcentaje como muy fácil del 54,16% y como fácil más el 34,68%, logrando así un resultado del 88,84% en el tercer trimestre del 2023.

Información u orientación recibida a través de los canales de atención dispuestos por COMFAORIENTE EPS-S



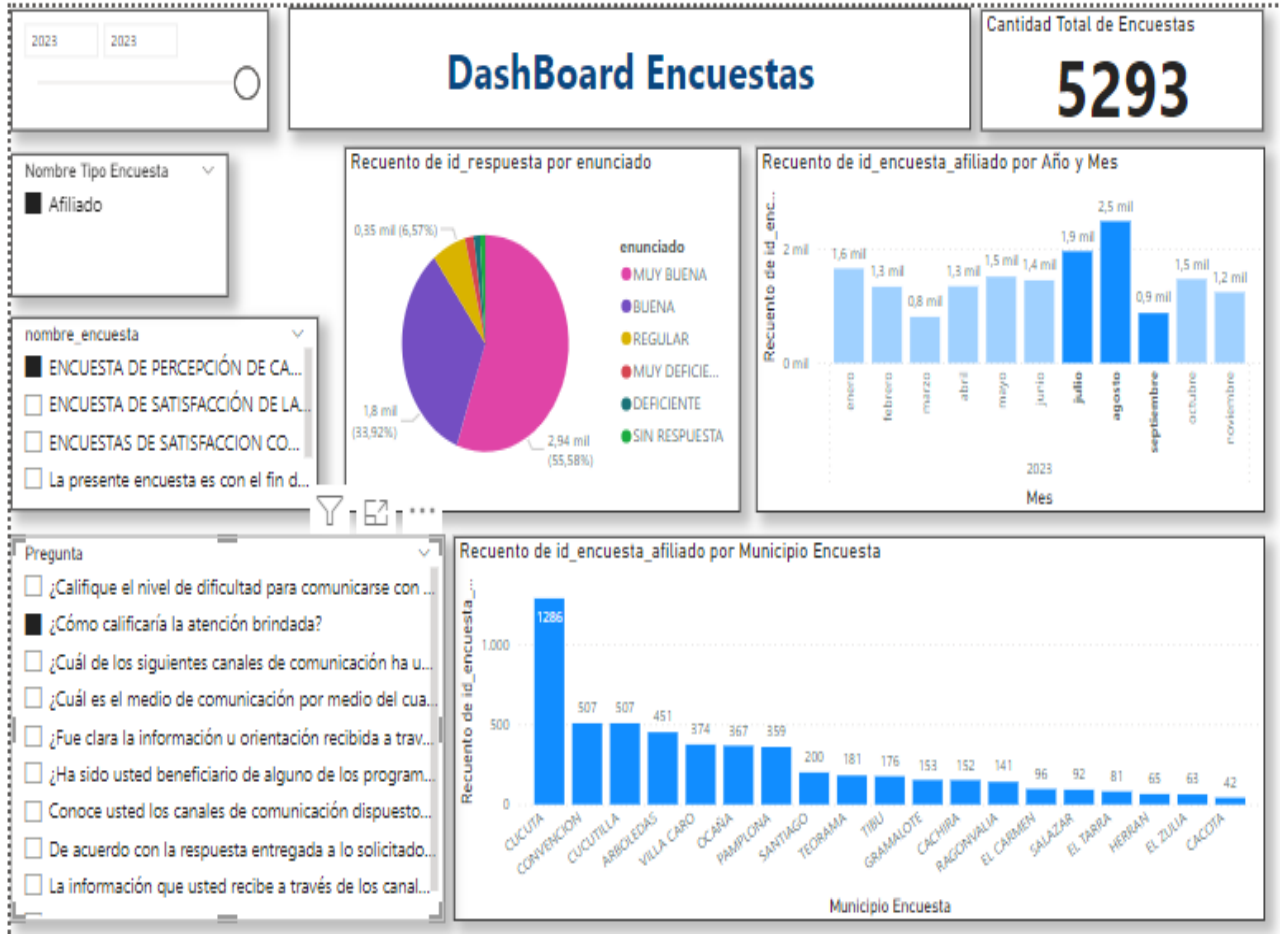
Se evidencia el grado de satisfacción con relación a la información u orientación recibida por parte de Comfaoriente EPSS a través de los canales de atención, donde los afiliados en el tercer trimestre del 2023 consideraron recibir una información Muy Clara con un 55,74% y Clara con un 32,1%, logrando así un porcentaje favorable del 87,84%.

La información que usted recibe a través de los canales de atención de COMFAORIENTE EPS-S. ¿Está acorde con sus necesidades?



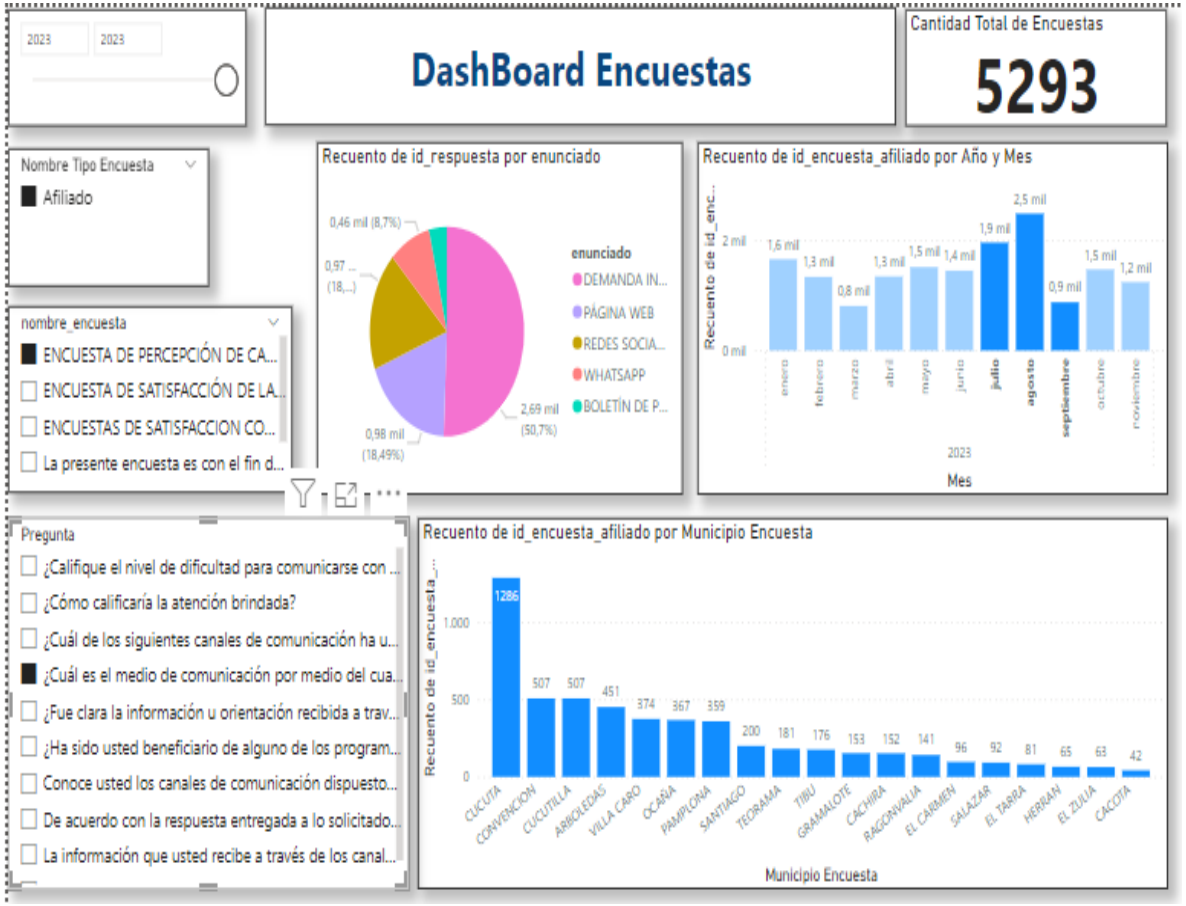
Se evidencia que más del 92,39% considera que la información recibida ha dado solución a su necesidad de acuerdo a lo manifestado y/o requerido en el tercer trimestre del 2023, comparado con los meses anteriores, se aprecia que el resultado obtenido ha sido favorable, toda vez que tuvo una tendencia positiva.

Calificación de la Atención brindada



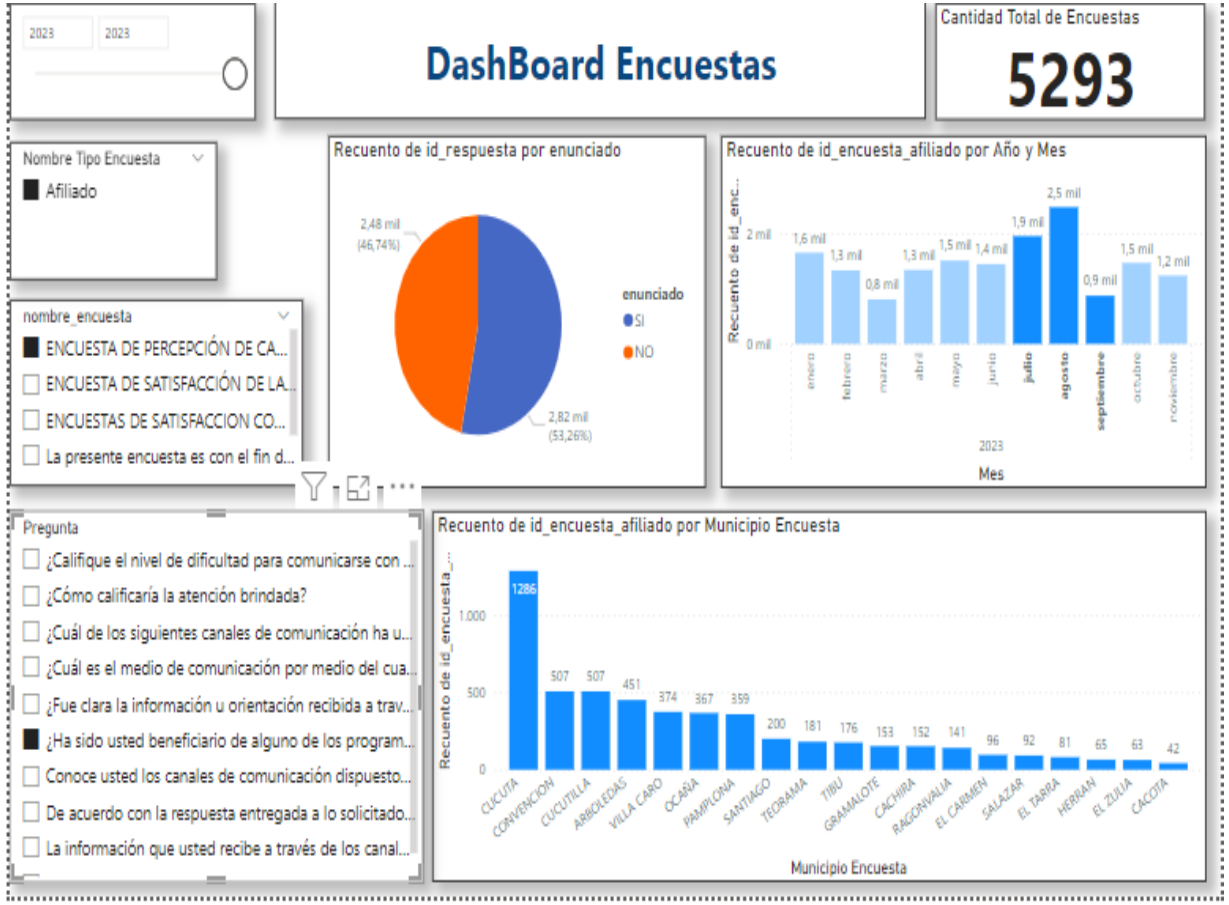
Se evidencia el grado de satisfacción frente a la atención brindada por parte de la EPS, fue muy buena con un 55,58% y buena con un 33,92%, logrando así obtener un 88,85% en el tercer trimestre de 2023, comparado con los meses anteriores, se evidencia que es satisfactorio este indicador, toda vez que la atención brindada a los afiliados es muy buena.

Medios de comunicación por medio del cual los usuarios se entera de los programas que ofrece COMFAORIENTE EPS-S



Se evidencia que el medio de comunicación por el cual los usuarios se han enterado de los programas que ofrece la EPSS, han sido la demanda inducida en 50,7%, página web con un 18,49% y seguidamente a través de las redes sociales, con un porcentaje del 18,49% en el tercer trimestre del 2023, logrando así que un 87,68% se han canalizados por este medio para acceder a los programas que ofrece la EPSS comparado con los meses anteriores.

¿Ha sido usted beneficiario de alguno de los programas ofertados por COMFAORIENTE EPS-S?



Se evidencia que, en el tercer trimestre de 2023, el 46,74% de los afiliados han recibido atención en algunos de los programas ofertados por la EPSS, basados en la normatividad vigente con relación a la población objeto de las atenciones que brinda la EPS, tales como: mamografías y vacunación en atención de IPS móvil, Compensación Económica Temporal (CET) y procesos administrativos (afiliaciones, autorizaciones, prestaciones económicas, servicios no PBS), comparado con los meses anteriores.