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

ComfaOriente

Vigilado SuperSubsidio Vigilado Supersalud

ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN

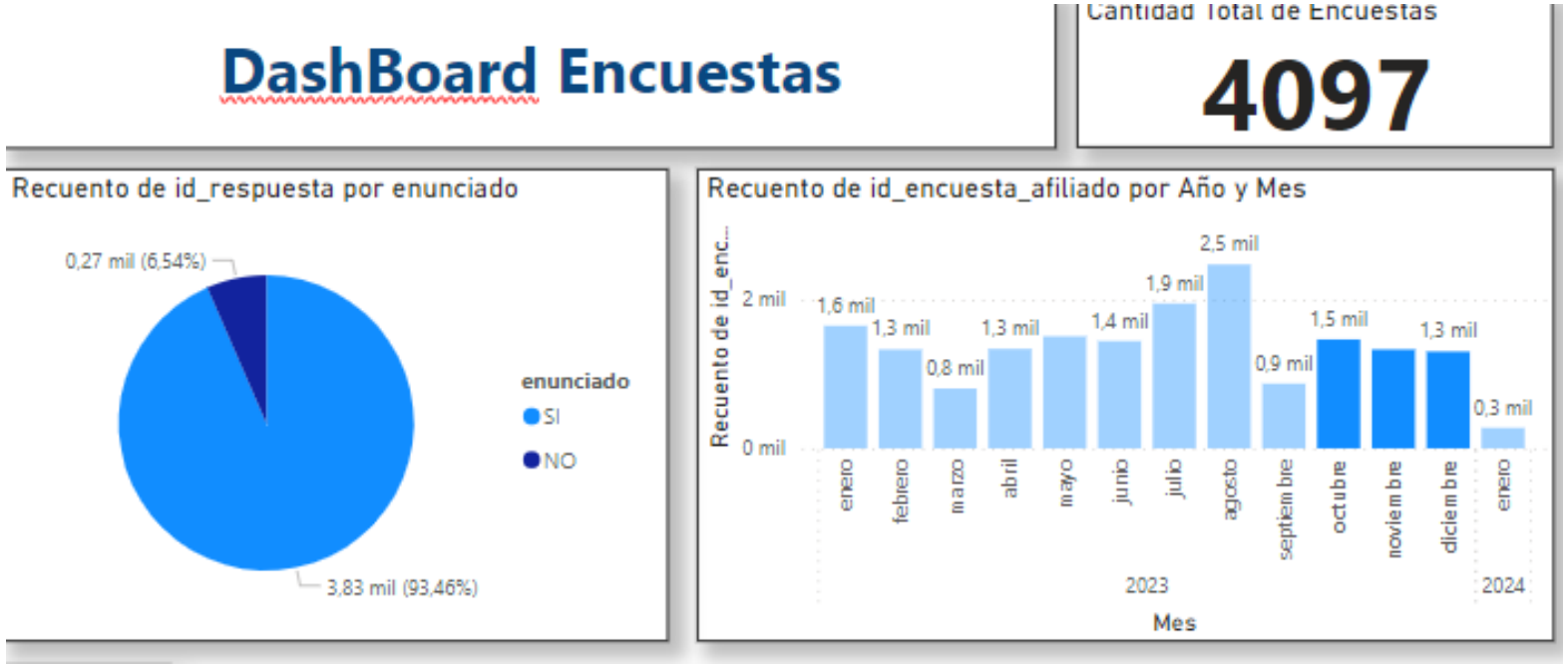
Para el periodo octubre – diciembre de 2023 se evaluó la percepción de los canales de comunicación habilitados por Comfaoriente EPSS, permitiendo así medir el grado de satisfacción (telefónica, correos electrónicos, presenciales, página web, EPS VIRTUAL), a continuación, se presentan los resultados de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

En total de encuestas aplicadas de percepción, en el primer trimestre fueron 4097.

Comfaoriente EPSS, se ha destacado en su desempeño con la población afiliada garantizando la atención en salud, permitiendo así la fidelización de nuestros afiliados

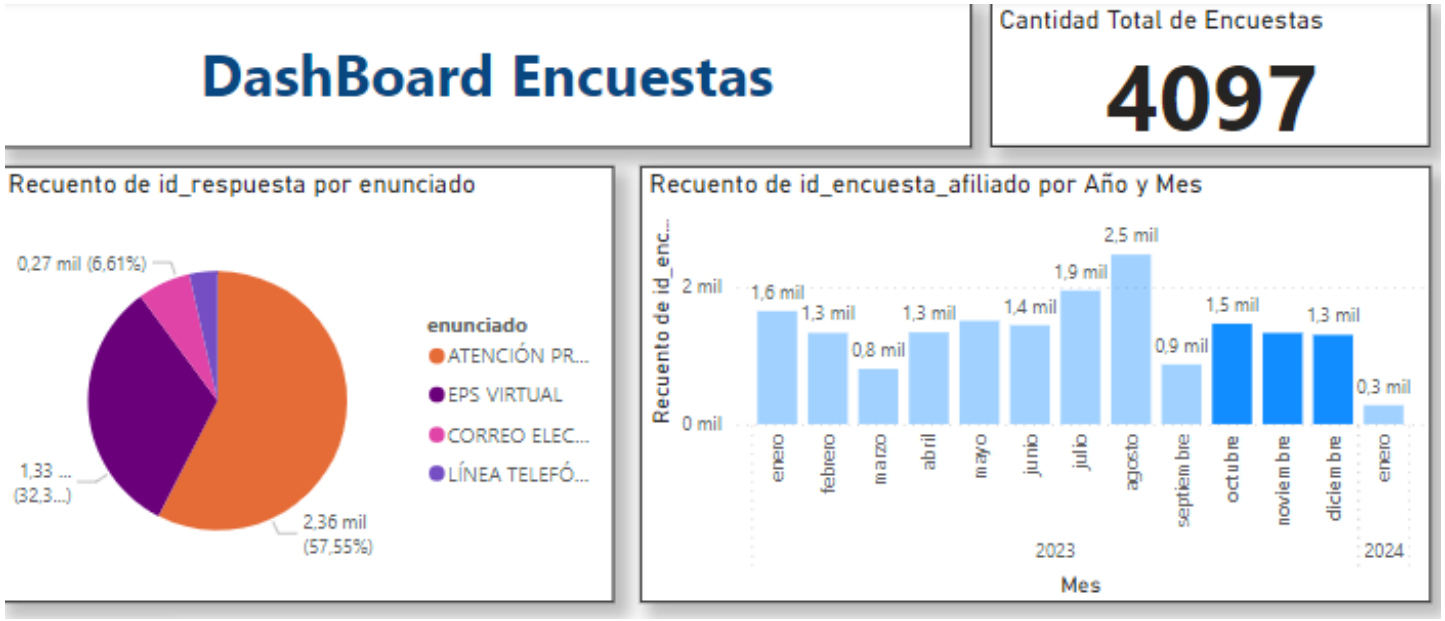
Estos resultados nos permiten evaluar y tomar acciones de mejora continua.

Conocimiento de los canales de comunicación dispuestos por COMFAORIENTE.



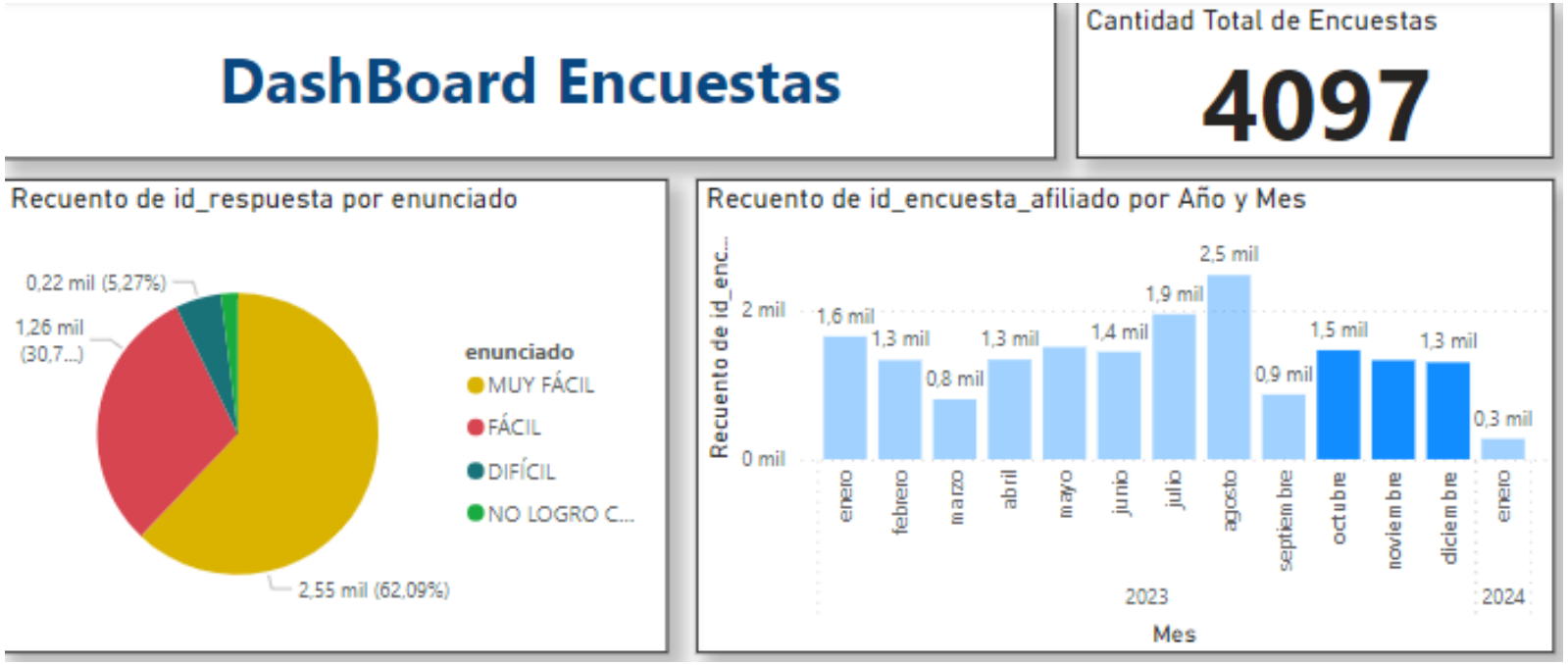
Se evidencia que, en el cuarto trimestre de 2023, se ha sido positivo el resultado, toda vez se obtuvo un resultado del 93,46%.

Canales de comunicación utilizados



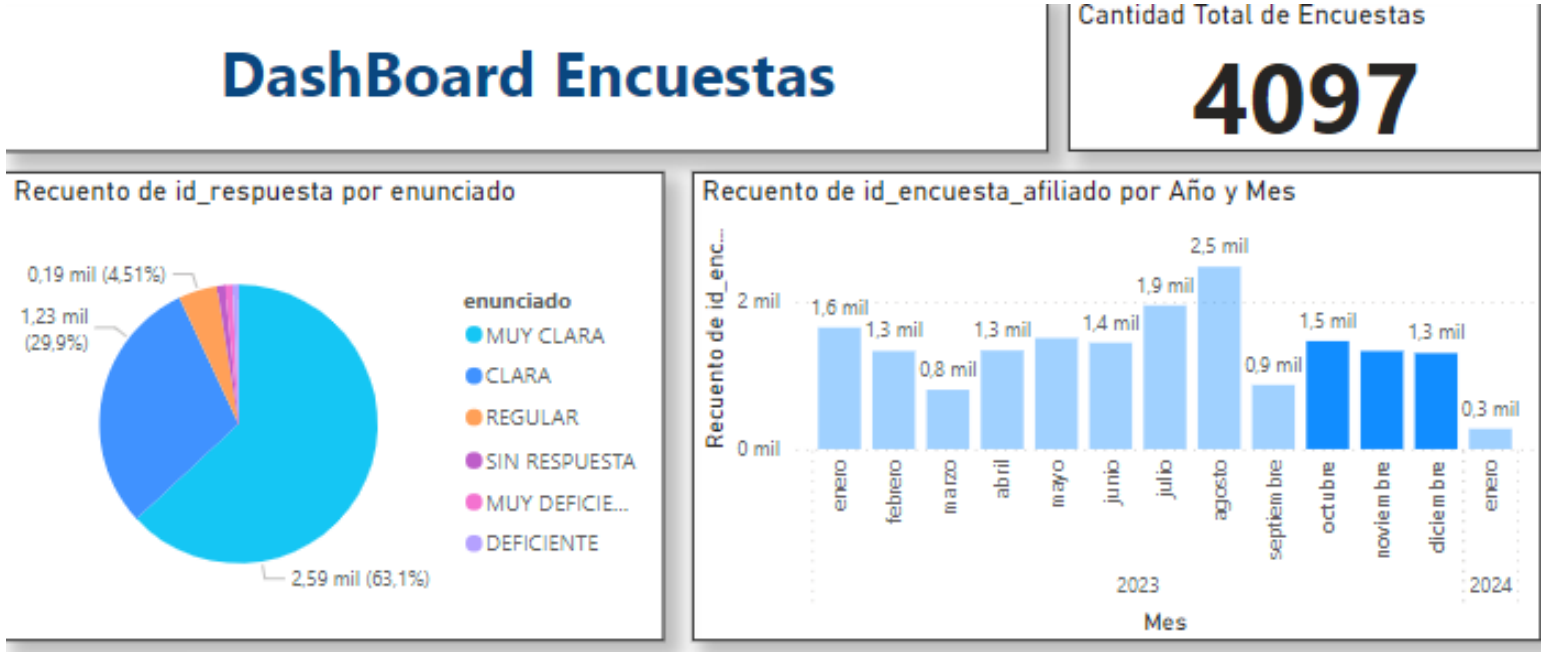
Se puede evidenciar que el canal de comunicación con mayor acceso a los afiliados de Comfaoriente EPSS para acceder a los servicios, fue la atención presencial con un 57,55%, seguidamente la herramienta tecnológica EPS_VIRTUAL con un 32,32%.

Nivel de dificultad para obtener comunicación.



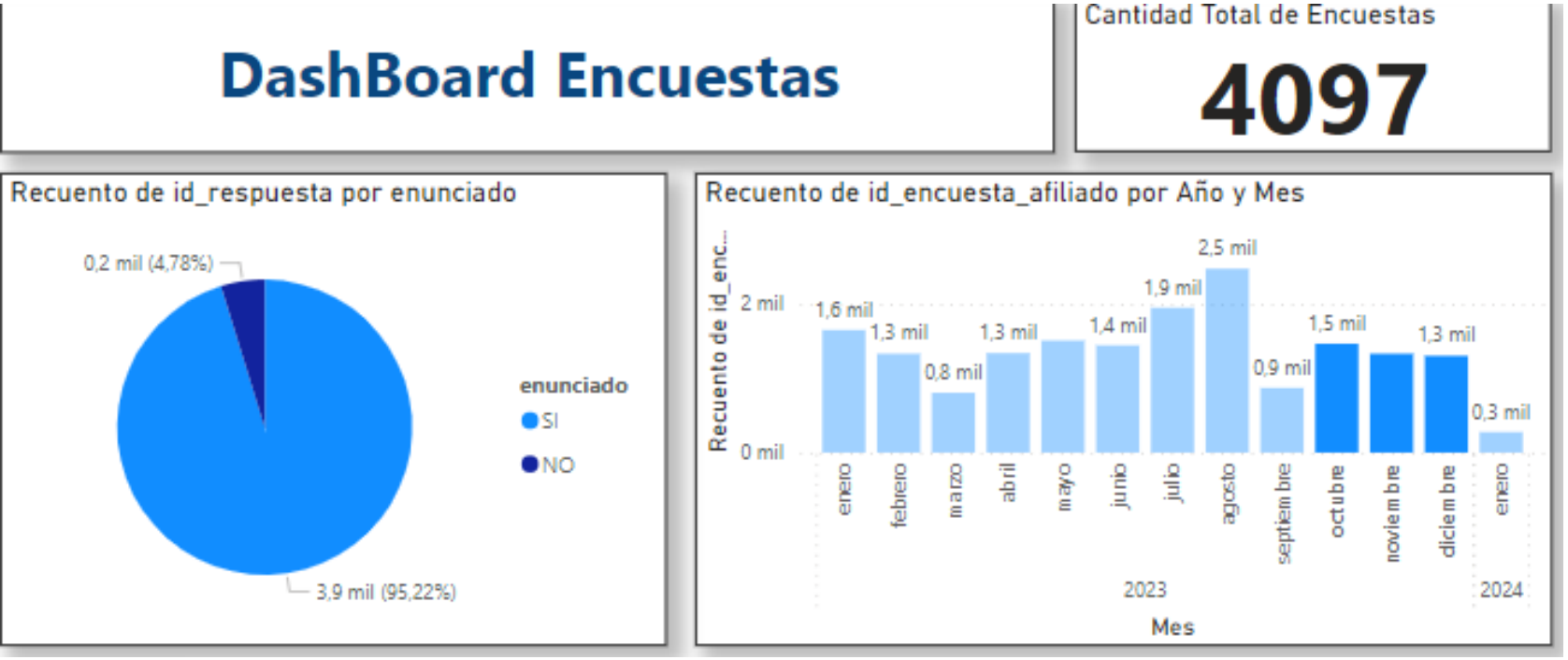
Se evidencia que el nivel de dificultad fue muy fácil con un 62,09% y como fácil con un 30,71%, logrando así un resultado del 92,8%; siendo este resultado favorable

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



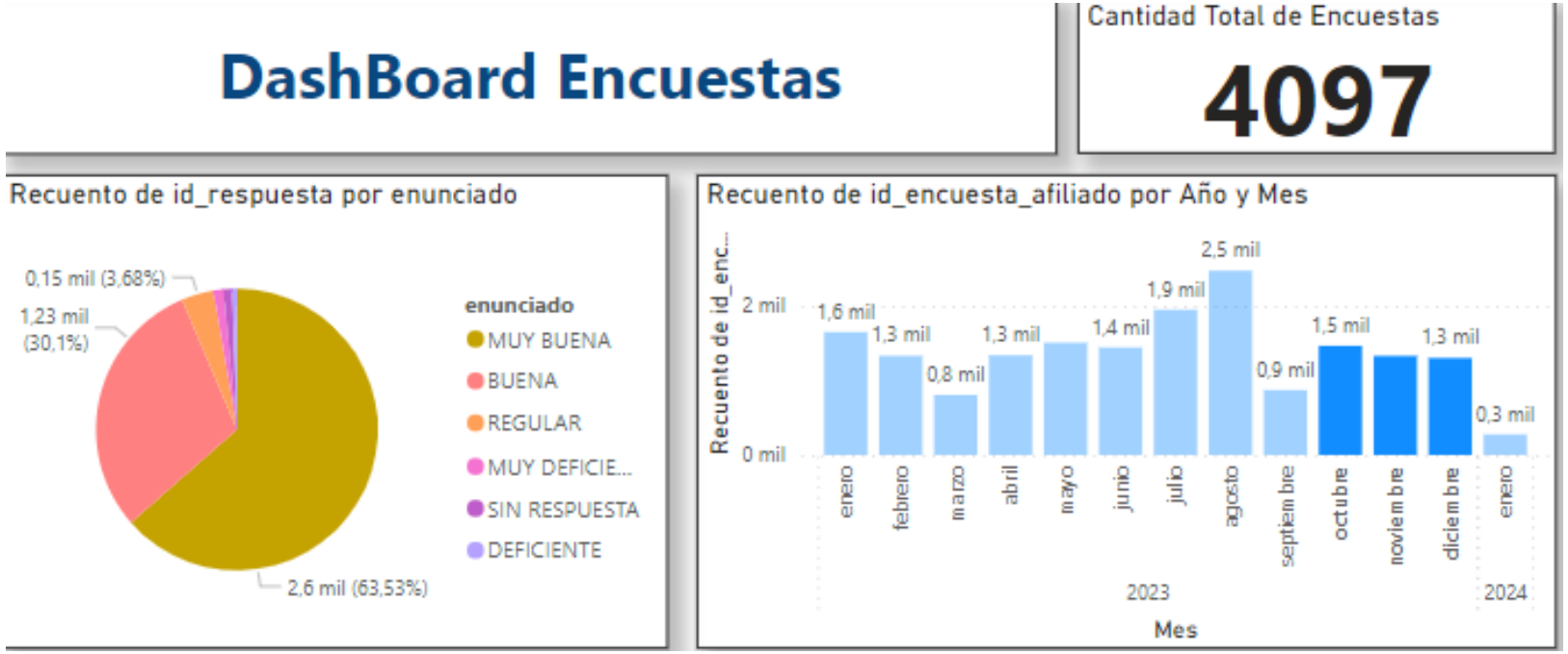
Se evidencia el grado de satisfacción con relación a la información u orientación recibida por parte de Comfaoriente EPSS a través de los canales de atención, donde los afiliados consideraron recibir una información Muy Clara con un 63,1 % y Clara con un 29,9%, logrando así 93%; siendo este resultado favorable

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



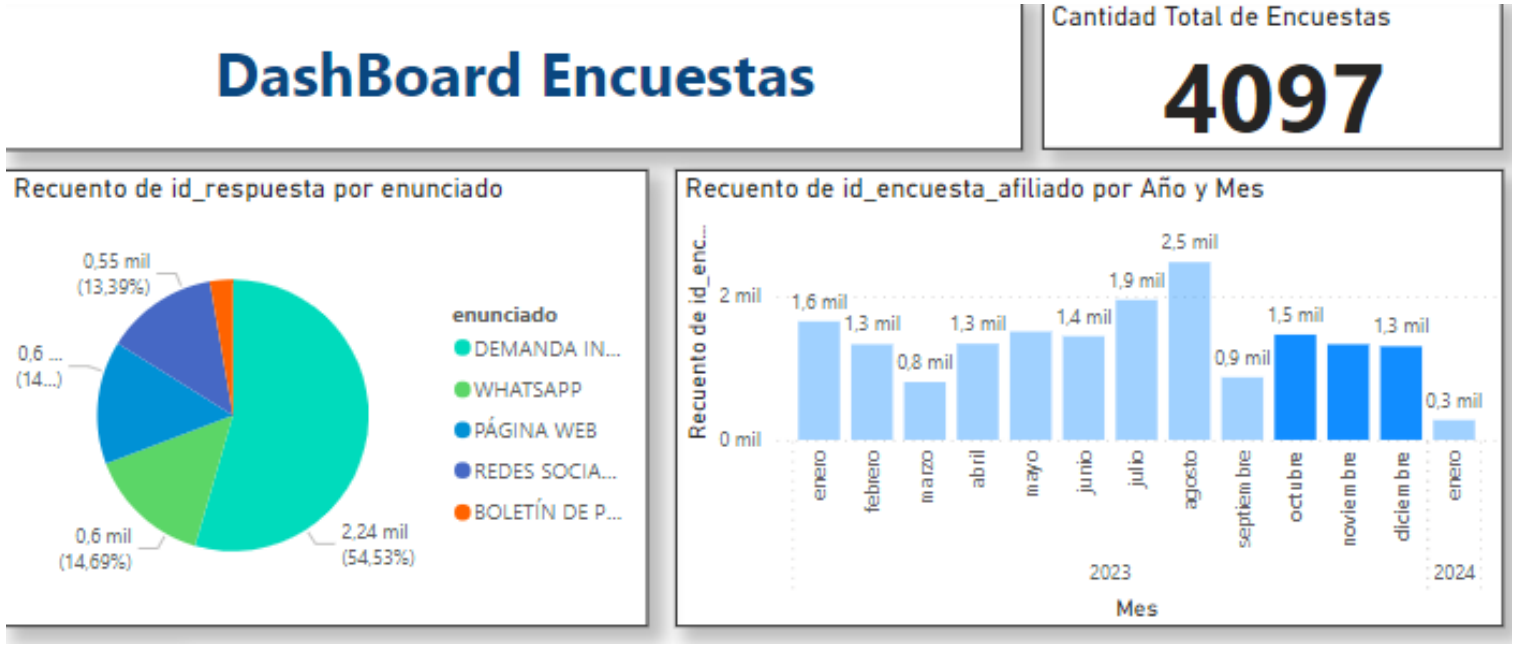
Se evidencia que el 95,22% considera que la información recibida ha dado solución a su necesidad de acuerdo a lo manifestado y/o requerido, se aprecia que el resultado obtenido ha si favorable

Calificación de la Atención brindada



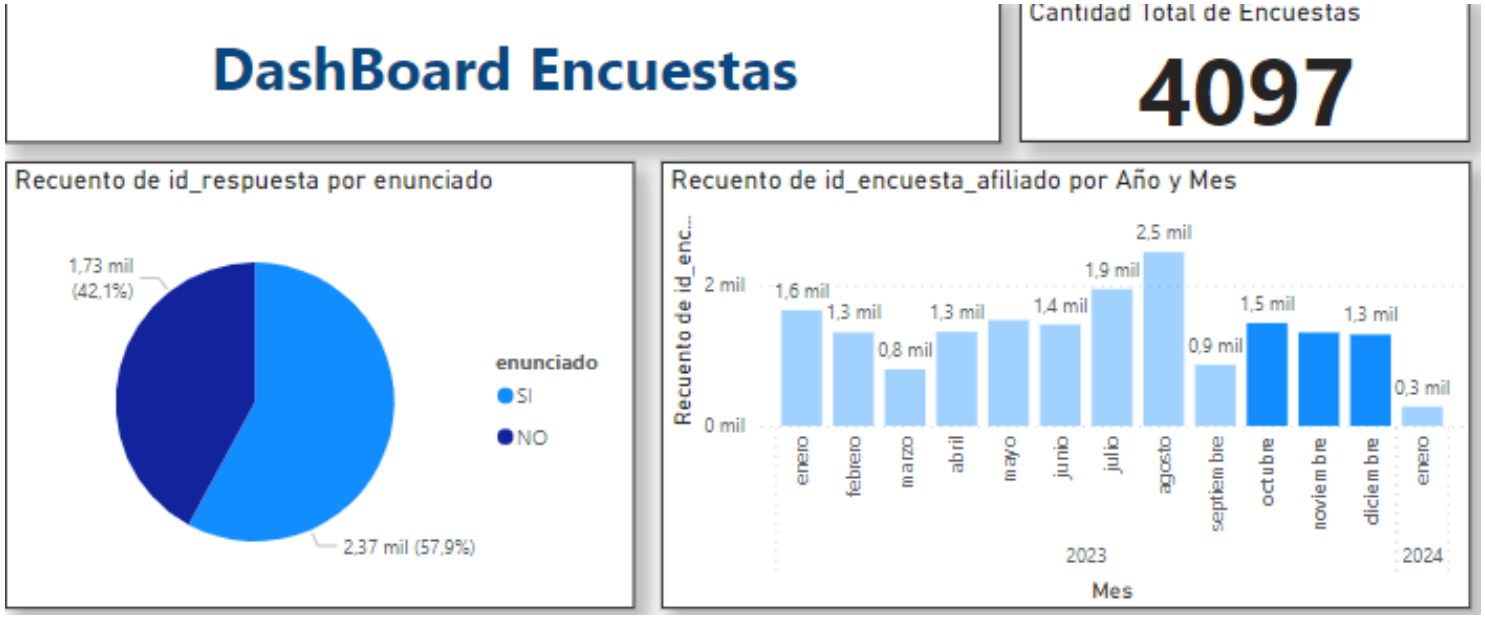
Se evidencia el grado de satisfacción frente a la atención brindada por parte de la EPS, fue muy buena con un 63,53% y buena con un 30,1%, logrando así obtener un 95,63%, se aprecia que es satisfactorio este indicador

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 demanda inducida con un 54,53%, la línea WhatsApp con un 14,69% y seguidamente a través de la página web con un 14,66% %; siendo este resultado favorable

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



Se evidencia que, el 57,9% 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.