

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



I TRIMESTRE 2025



COMFAORIENTE

VIGILADO SuperSubsidio VIGILADO SuperSolid

ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN

Para el periodo enero - marzo de 2025 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 I trimestre de 2025.

En total de encuestas aplicadas de percepción, en el primer trimestre fueron 6905.

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.



COMFAORIENTE

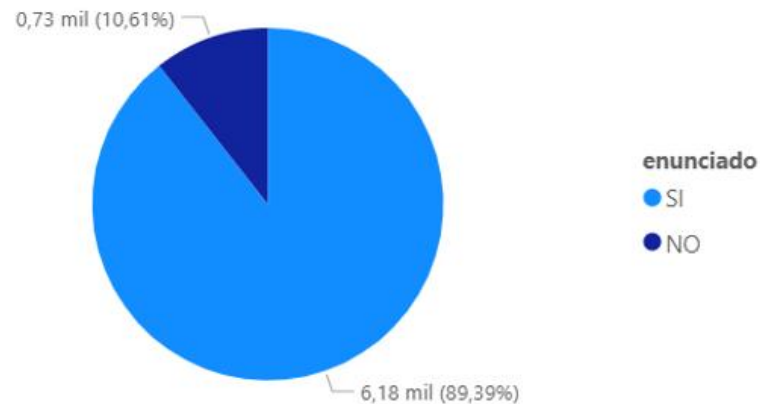
Conocimiento de los canales de comunicación dispuestos por COMFAORIENTE.

DashBoard Encuestas

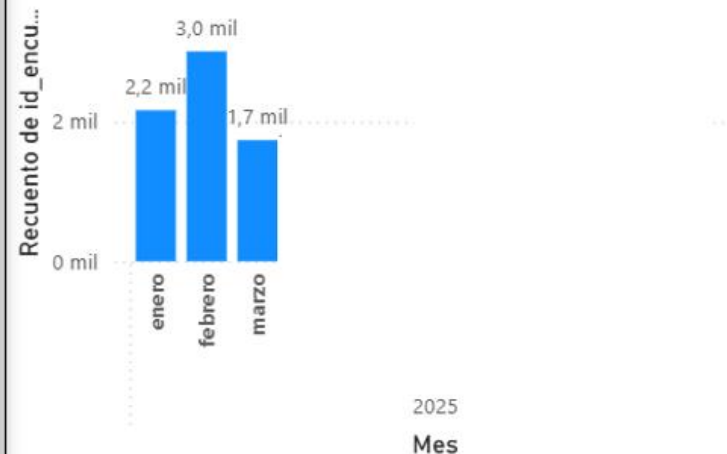
Cantidad Total de Encuestas

6905

Recuento de id_respuesta por enunciado



Recuento de id_encuesta_afiliado por Año y Mes



Se evidencia que, en el primer trimestre de 2025, se ha sido positivo el resultado, toda vez se obtuvo un resultado del 89,39%.



COMFAORIENTE

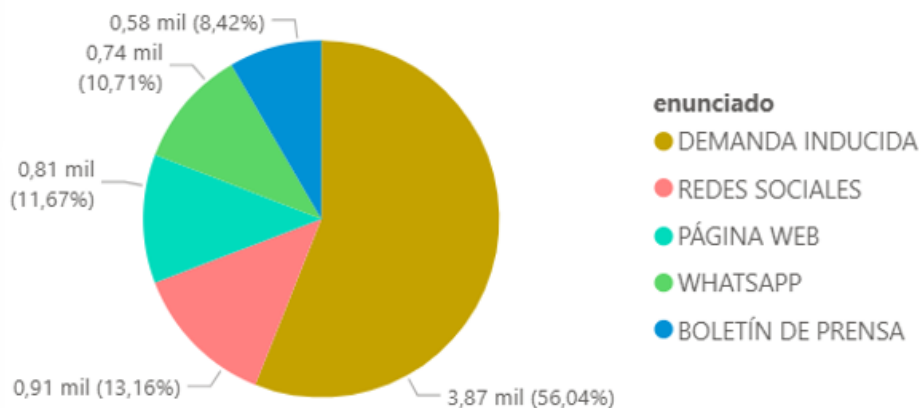
Canales de comunicación utilizados

DashBoard Encuestas

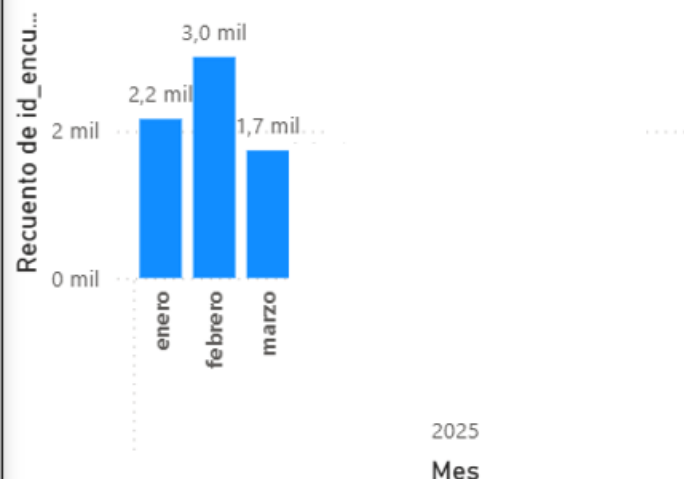
Cantidad Total de Encuestas

6905

Recuento de id_respuesta por enunciado



Recuento de id_encuesta_afiliado por Año y Mes



Se puede evidenciar que el canal de comunicación con mayor acceso a los afiliados de Comfaoriente EPSS para acceder a los servicios, la Demanda inducida con un 56,04%, seguidamente las redes sociales con un 13,16%



COMFAORIENTE

VIGILADO SuperSubsidio VIGILADO SuperSolid

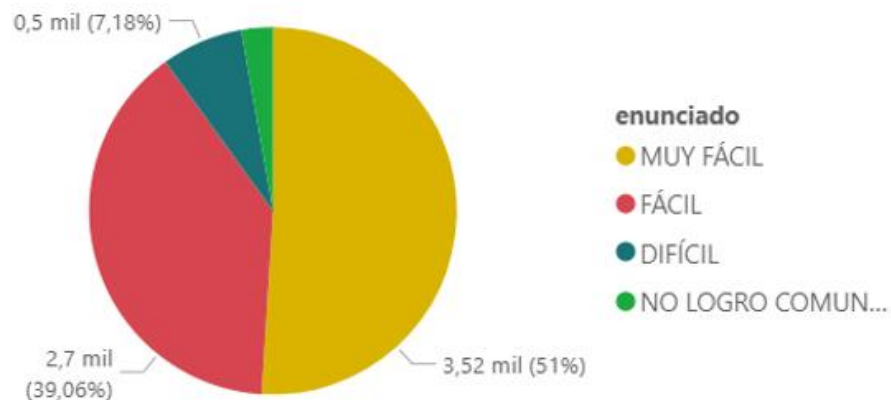
Nivel de dificultad para obtener comunicación.

DashBoard Encuestas

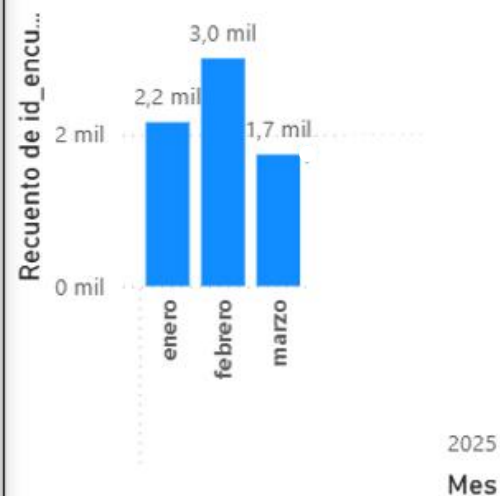
Cantidad Total de Encuestas

6905

Recuento de id_respuesta por enunciado



Recuento de id_encuesta_afiliado por Año y Mes



Se evidencia que el nivel de dificultad fue muy fácil con un 51% y como fácil con un 39,06%, logrando así un resultado del 90,06%; siendo este resultado favorable



COMFAORIENTE

VIGILADO SuperSubsidio VIGILADO SuperSolid

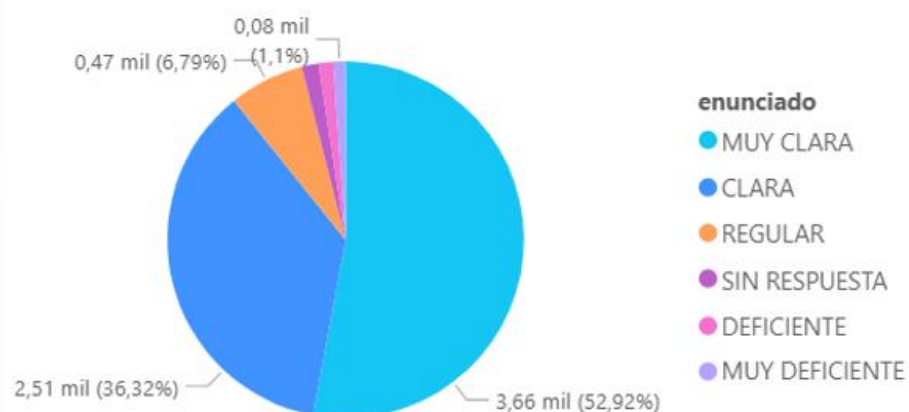
Información u orientación recibida a través de los canales de atención dispuestos por COMFAORIENTE EPS-S

DashBoard Encuestas

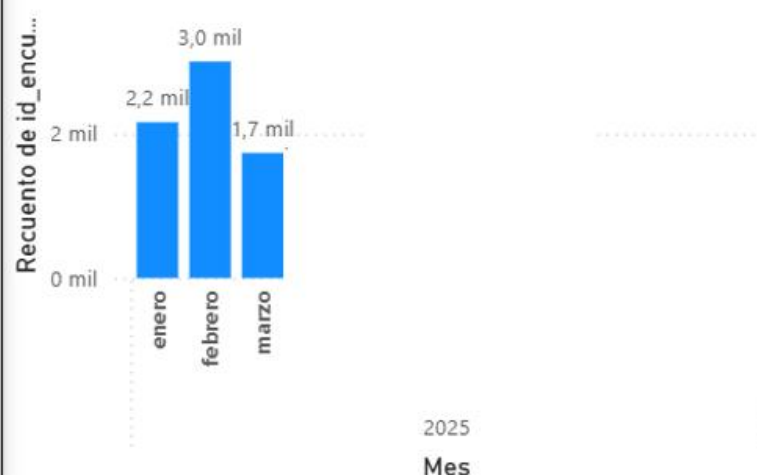
Cantidad Total de Encuestas

6905

Recuento de id_respuesta por enunciado



Recuento de id_encuesta_afiliado por Año y Mes



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 52,92% y Clara con un 36,32%, logrando así un resultado favorable.



COMFAORIENTE

VIGILADO SuperSubsidio VIGILADO SuperSolid

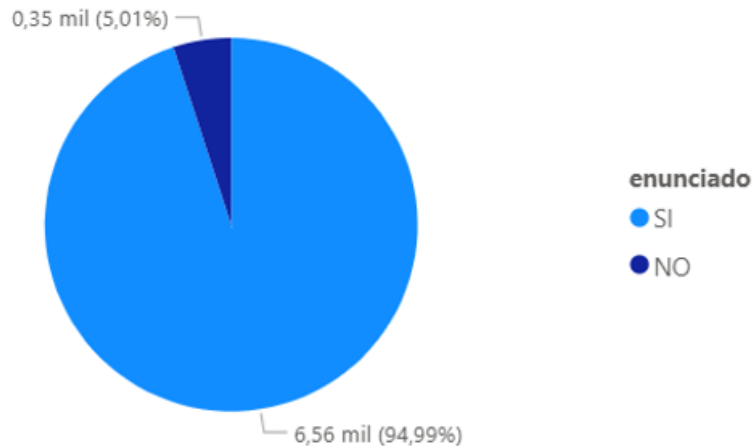
La información que usted recibe a través de los canales de atención de COMFAORIENTE EPS-S. ¿Está acorde con sus necesidades?

DashBoard Encuestas

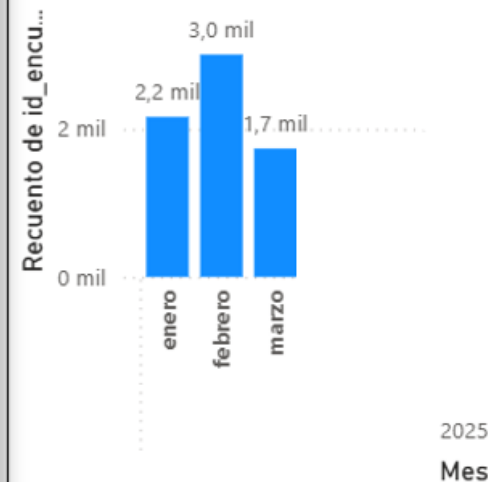
Cantidad Total de Encuestas

6905

Recuento de id_respuesta por enunciado



Recuento de id_encuesta_afiliado por Año y Mes



Se evidencia que el 94,99%% considera que la información recibida ha dado solución a su necesidad de acuerdo con lo manifestado y/o requerido, se aprecia que el resultado obtenido ha si favorable



COMFAORIENTE

VIGILADO SuperSubsidio VIGILADO SuperSolid

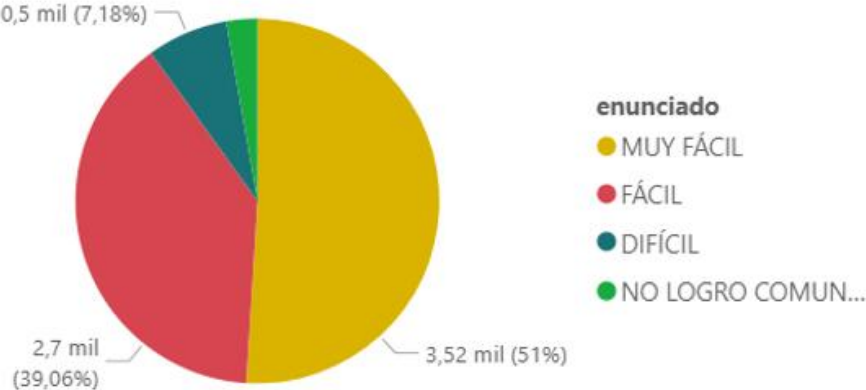
Calificación de la Atención brindada

DashBoard Encuestas

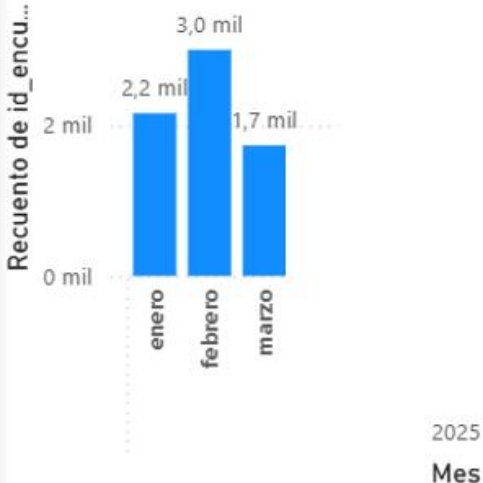
Cantidad Total de Encuestas

6905

Recuento de id_respuesta por enunciado



Recuento de id_encuesta_afiliado por Año y Mes



Se evidencia el grado de satisfacción frente a la atención brindada por parte de la EPS, fue muy buena con un 51% y buena con un 39,06%, logrando así un resultado favorable.

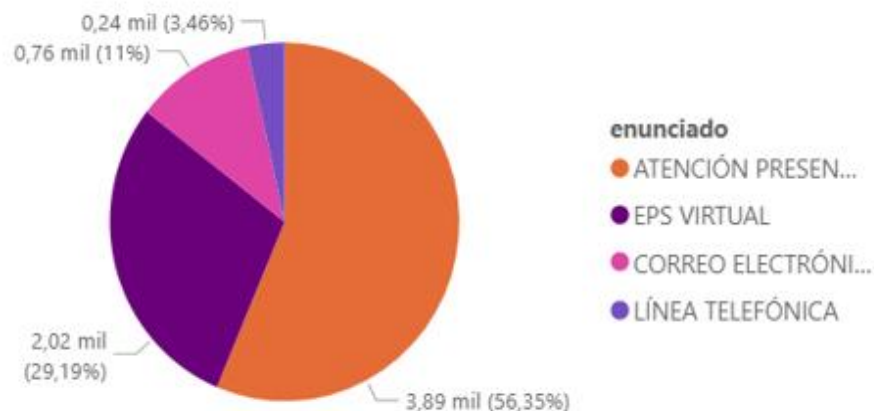
Medios de comunicación por medio del cual los usuarios se enteran de los programas que ofrece COMFAORIENTE EPS-S

DashBoard Encuestas

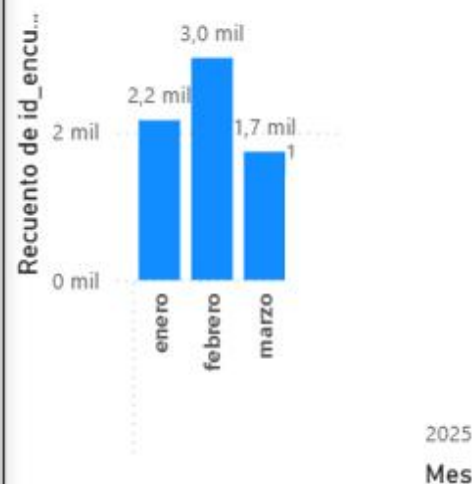
Cantidad Total de Encuestas

6905

Recuento de id_respuesta por enunciado



Recuento de id_encuesta_afiliado por Año y Mes

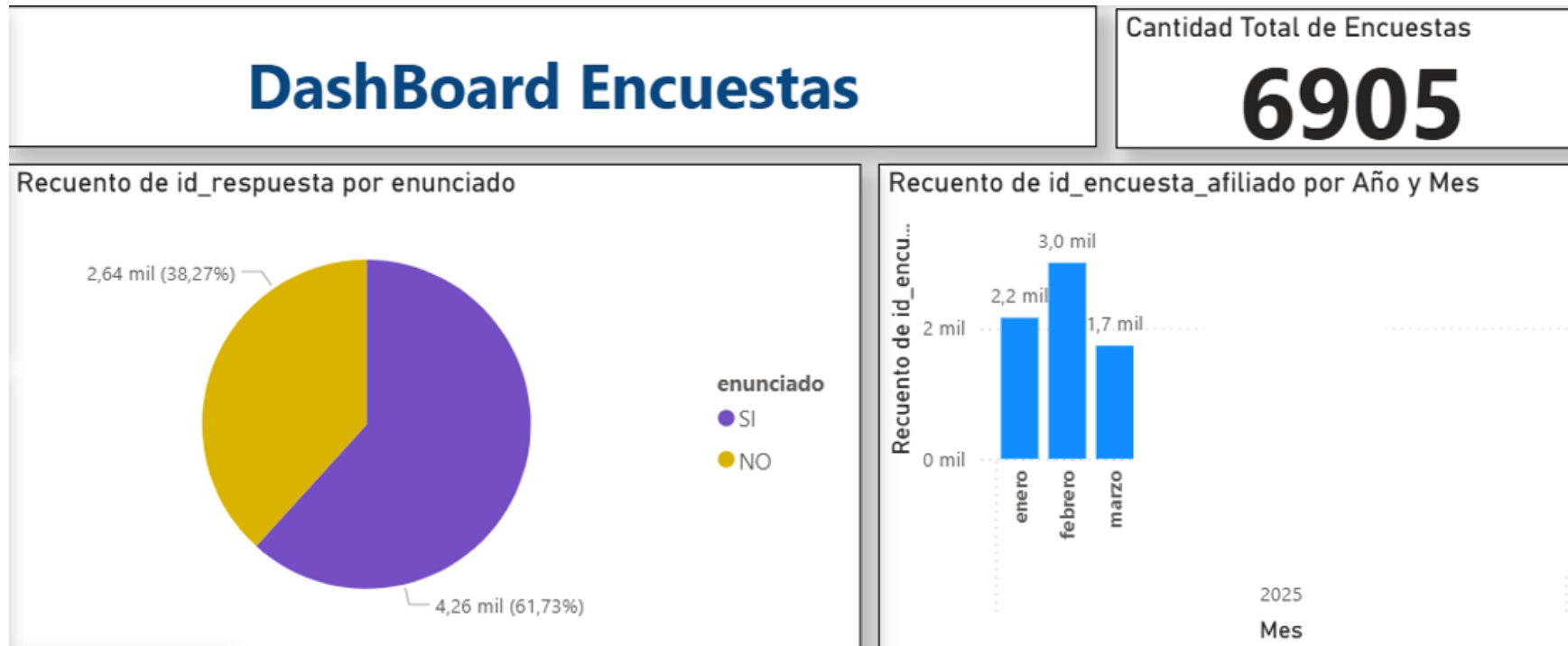


se evidencia que el medio de comunicación por el cual los usuarios se han enterado de los programas que ofrece la EPSS, fue la atención presencial con un 56,35%, seguidamente la herramienta tecnológica EPS_VIRTUAL con un 29,19%.



COMFAORIENTE

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



Se evidencia que, el 61,73% 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.



COMFAORIENTE