

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



**I TRIMESTRE
2026**



ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN



Para el periodo enero - marzo de 2026 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 2026.

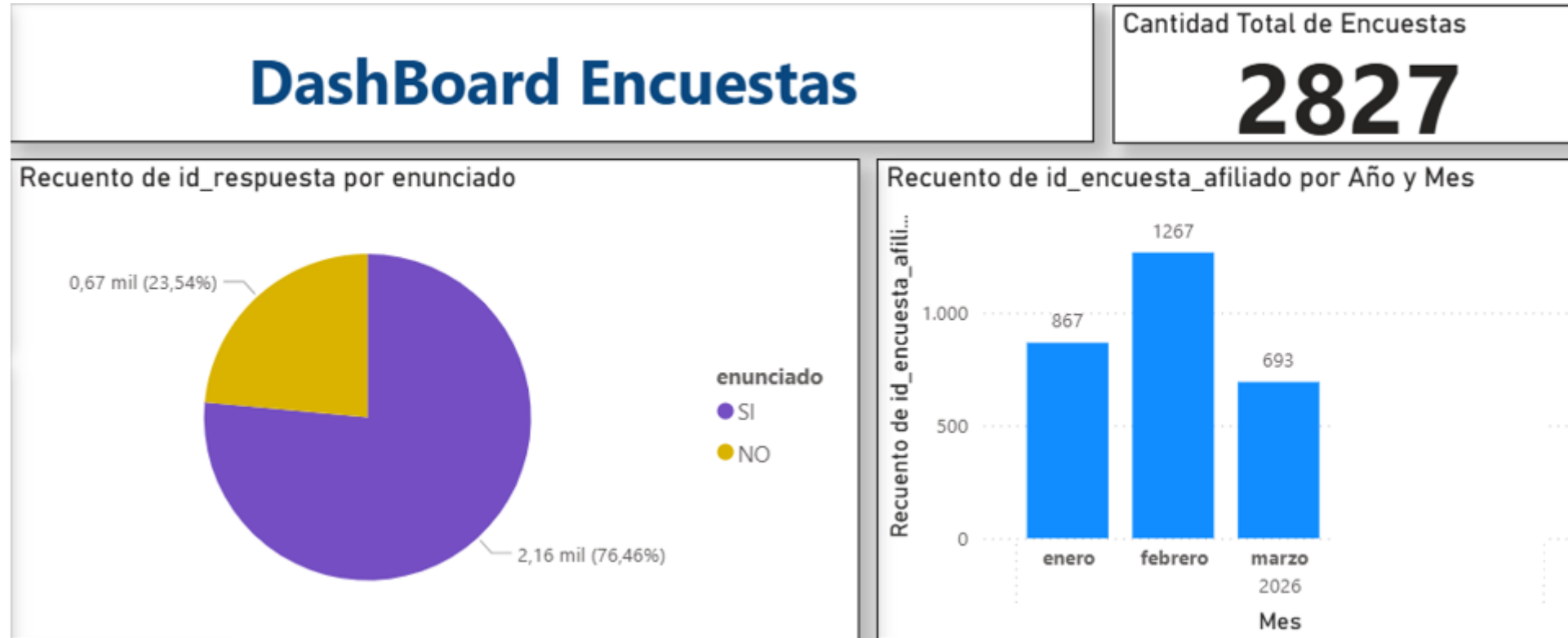
En total de encuestas aplicadas de percepción, en el primer trimestre fueron 2827.

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.



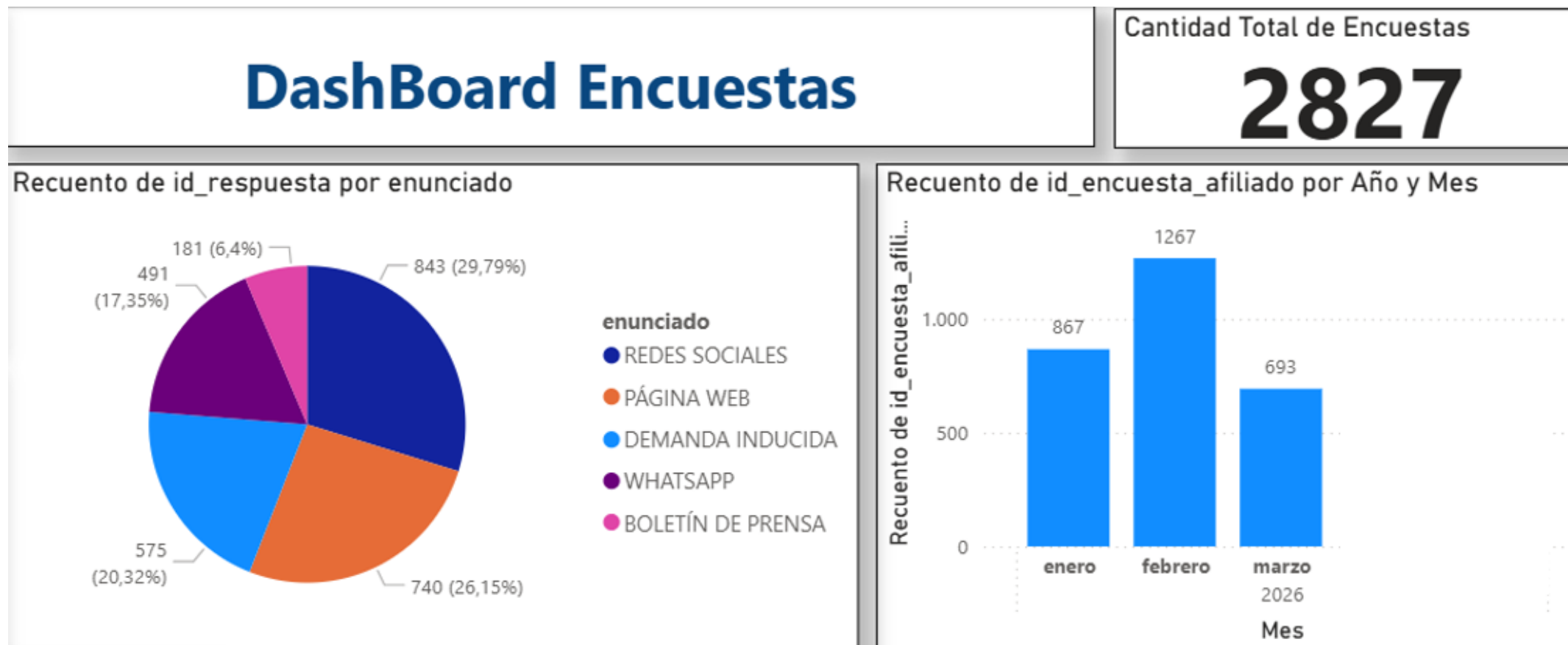
Conocimiento de los canales de comunicación dispuestos por COMFAORIENTE.



Se evidencia que, en el primer trimestre de 2026, se ha sido positivo el resultado, toda vez se obtuvo un resultado del 76,46%.



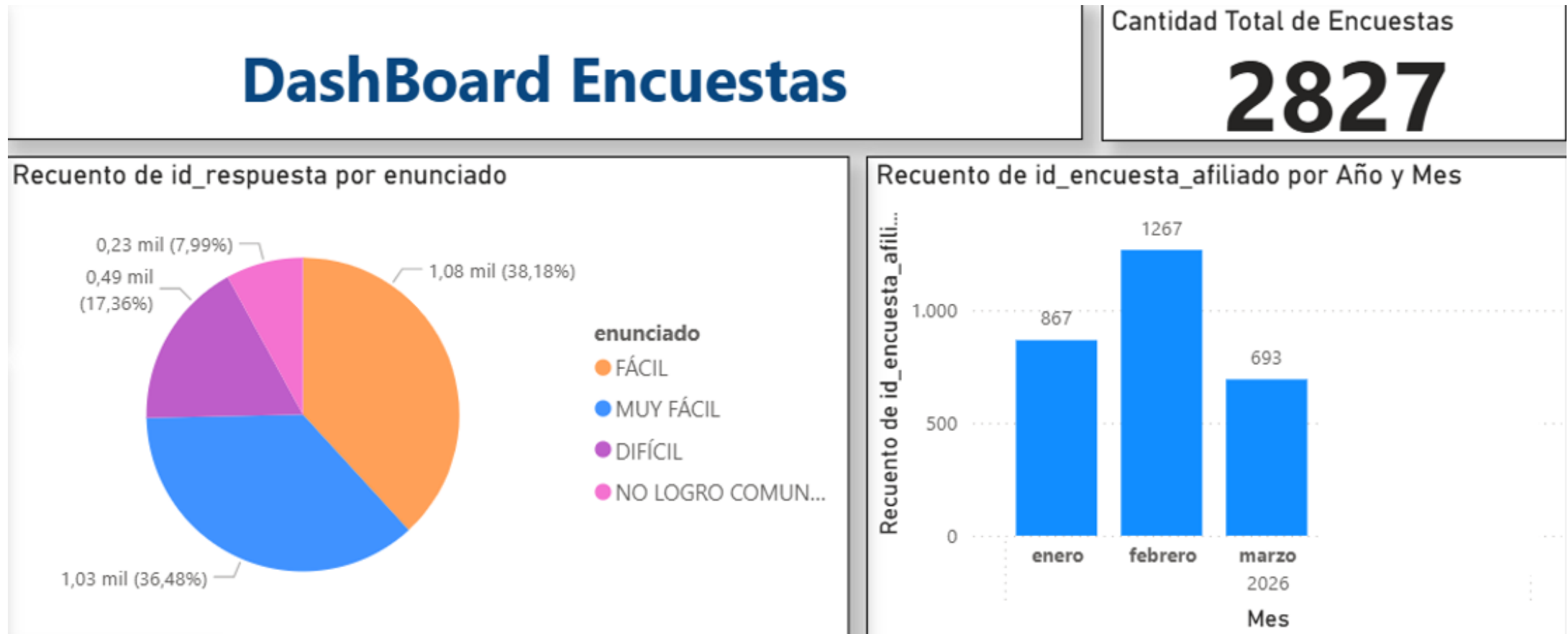
Canales de comunicación utilizados



Se puede evidenciar que el canal de comunicación con mayor acceso a los afiliados de Comfaoriente EPSS para acceder a los servicios, las redes sociales con un 29,79%, la página web con un 26,15% y seguidamente la Demanda inducida con un 20,32%



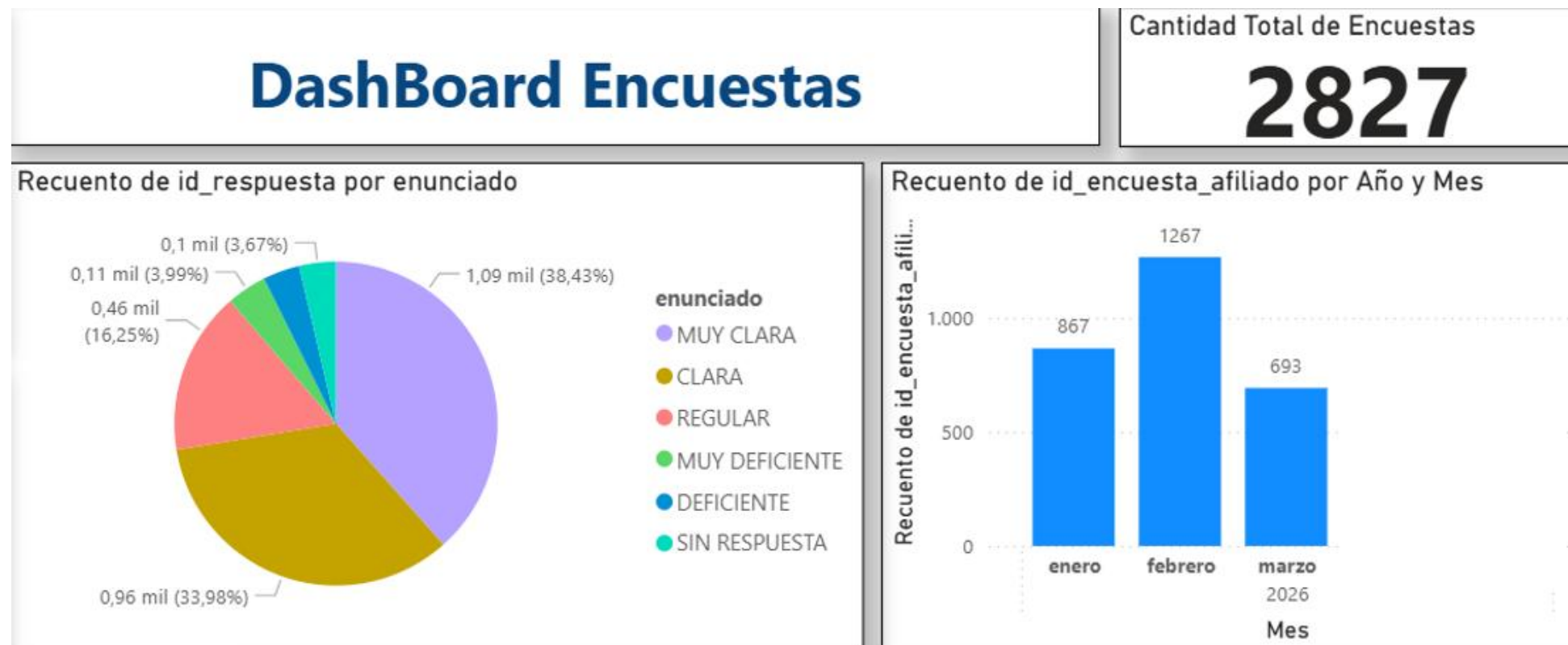
Nivel de dificultad para obtener comunicación.



Se evidencia que el nivel de dificultad fue muy fácil con un 36,48% y como fácil con un 38,18%, siendo este resultado aceptable.



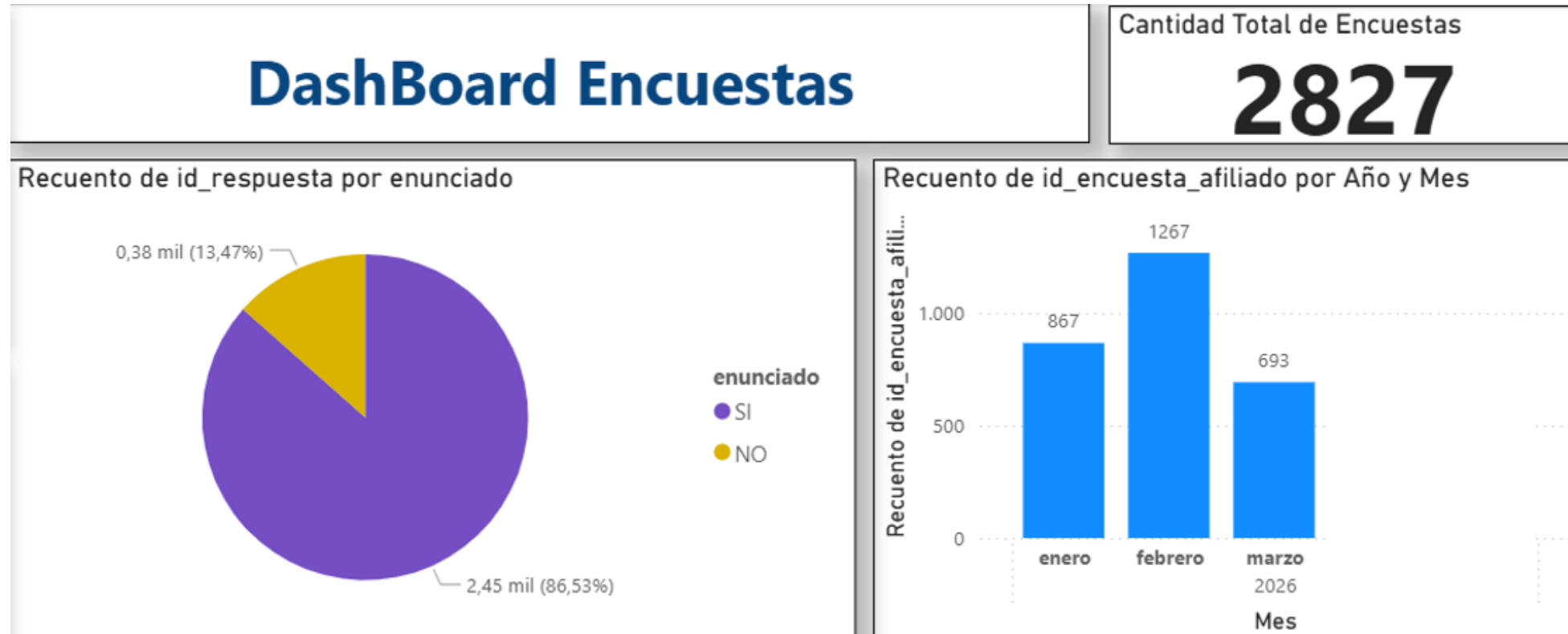
Información u orientación recibida a través de los canales de atención dispuestos por COMFAORIENTE EPS-S



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 38,43% y Clara con un 33,98%, logrando así un resultado aceptable.



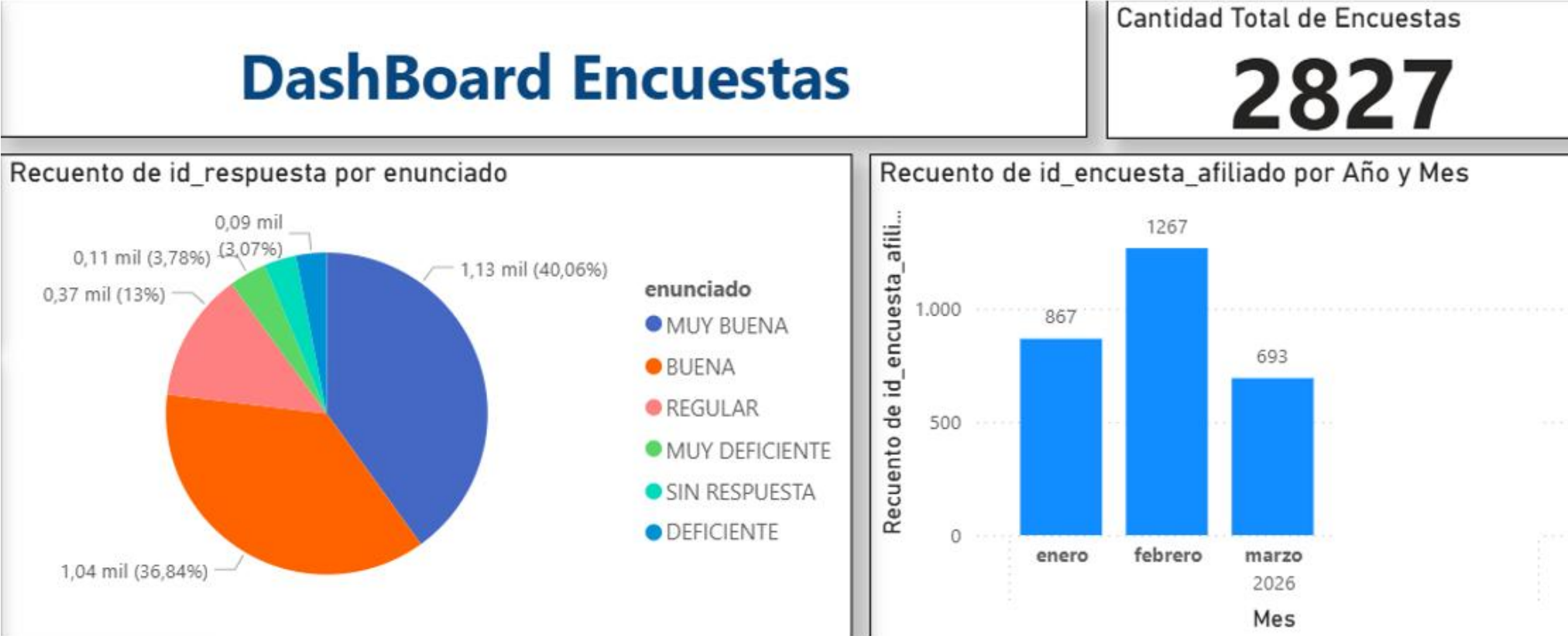
La información que usted recibe a través de los canales de atención de COMFAORIENTE EPS-S. ¿Está acorde con sus necesidades?



Se evidencia que el 86,53 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 es aceptable



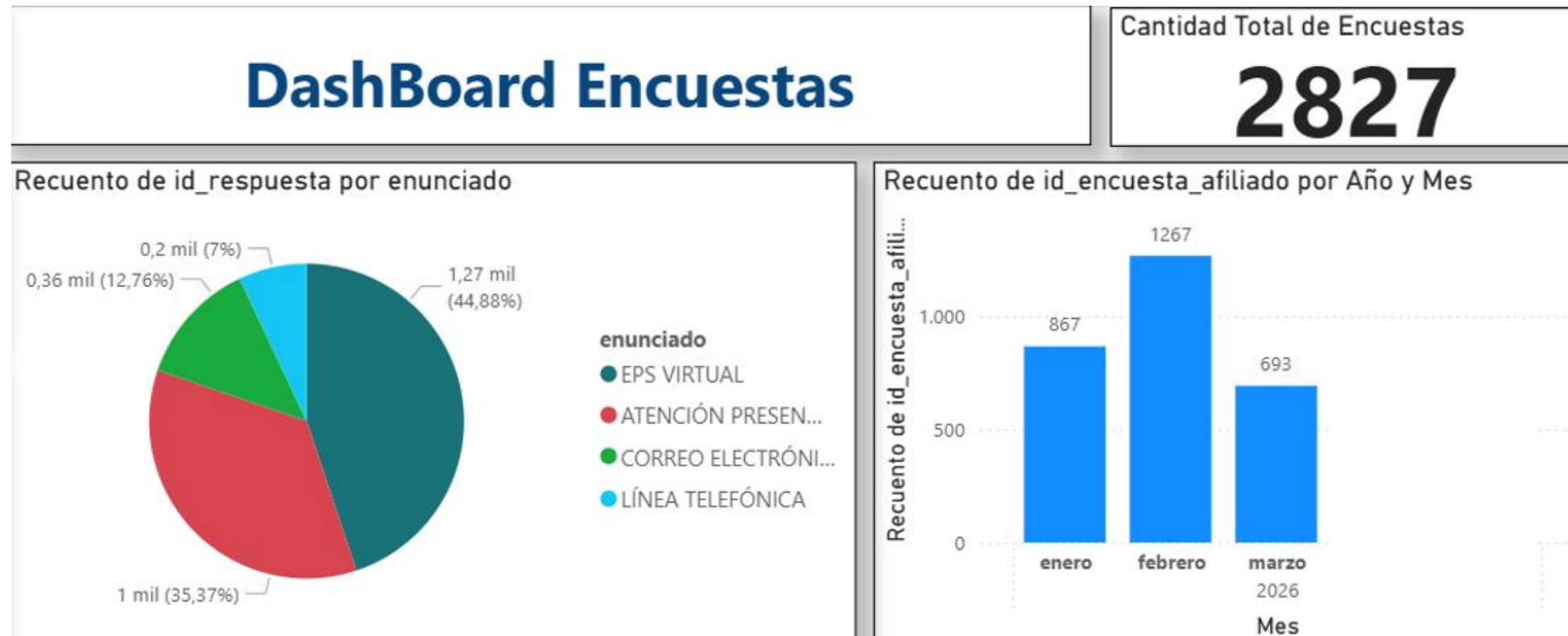
Calificación de la Atención brindada



Se evidencia el grado de satisfacción frente a la atención brindada por parte de la EPS, fue muy buena con un 40,06% y buena con un 36,48%, logrando así un resultado favorable.



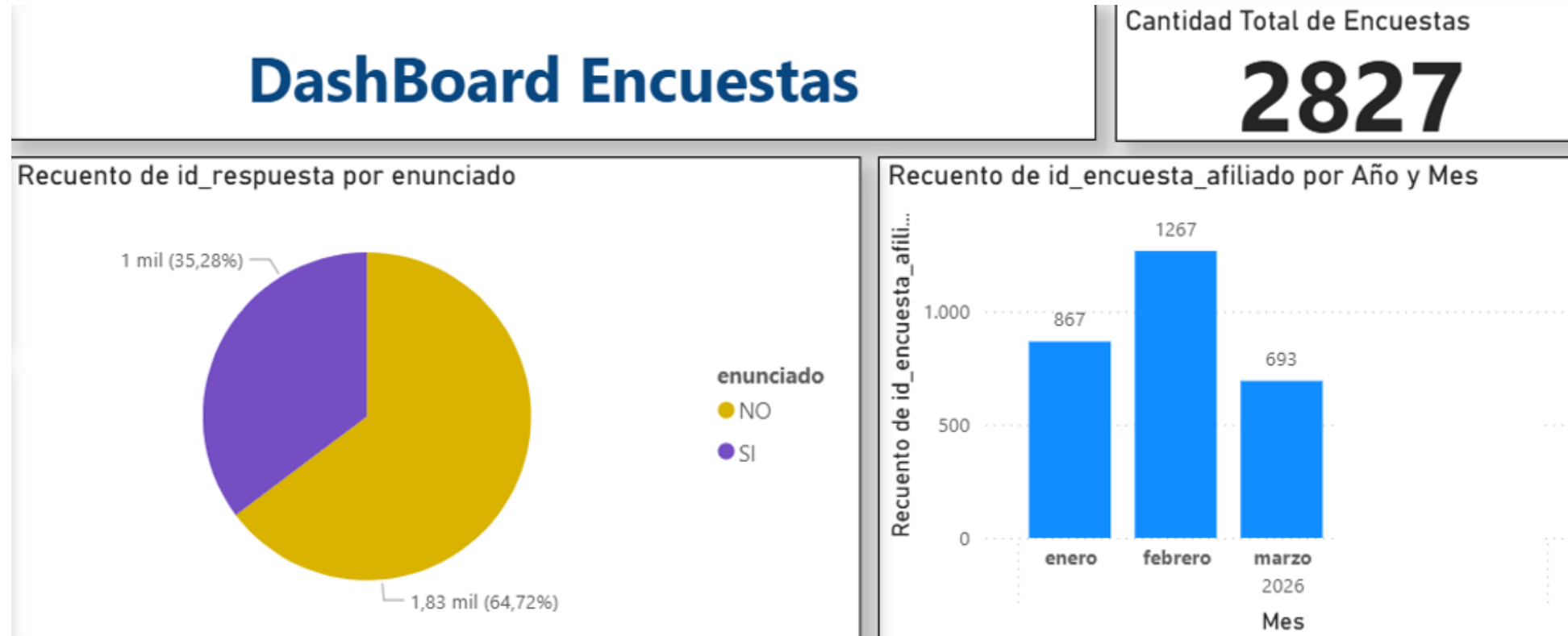
Medios de comunicación por medio del cual los usuarios se enteran de los programas que ofrece COMFAORIENTE EPS-S



Se evidencia que el medio de comunicación por el cual los usuarios se han enterado de los programas que ofrece la EPSS, fue la herramienta tecnológica EPS_VIRTUAL con un 44,88%, seguidamente la atención presencial con un 35,37%.



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



Se evidencia que, el 64,72% 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.

