

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



IV TRIMESTRE 2025



COMFAORIENTE

ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN

Para el periodo septiembre – diciembre 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 IV trimestre de 2025.

En total de encuestas aplicadas de percepción, en el cuarto trimestre fueron 2871.

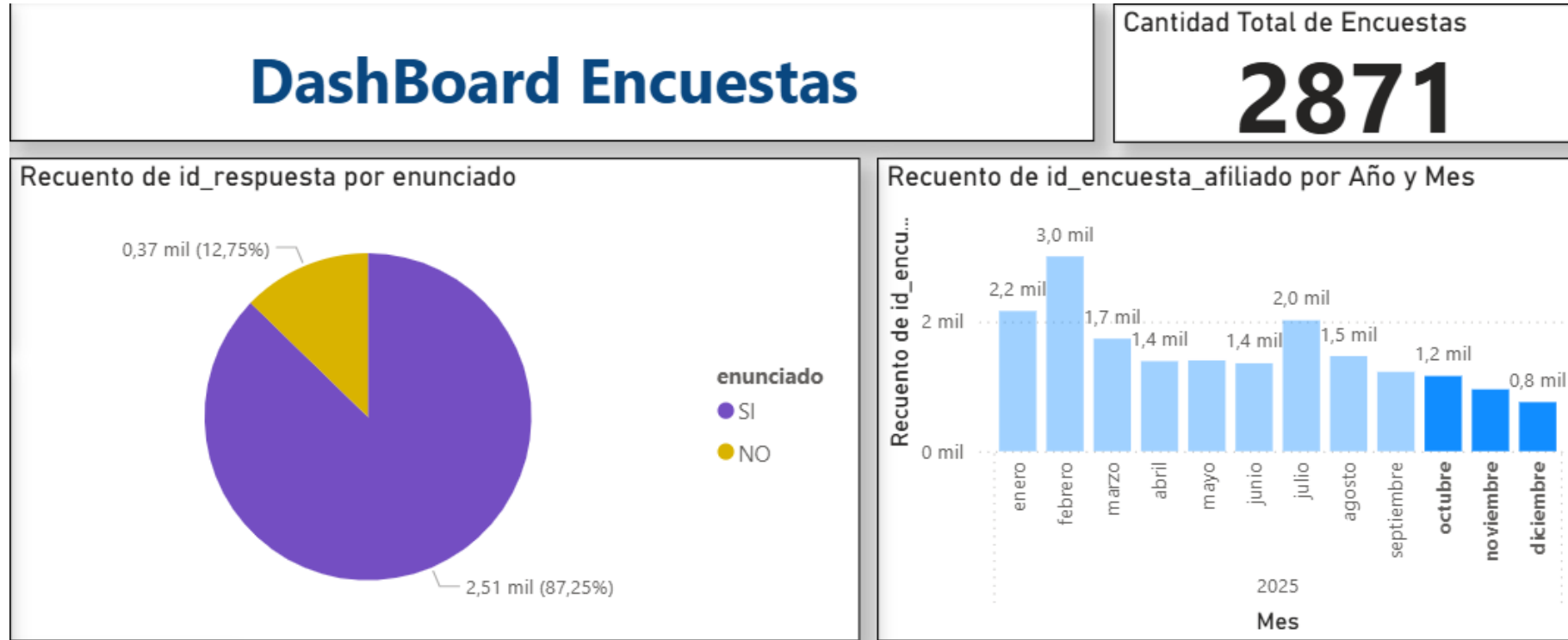
Comfaoriente EPSS, se ha destacado en su desempeño con la población afiliada garantizando la atención en salud, permitiendo así la fidelización de nuestros afiliados

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



COMFAORIENTE

Conocimiento de los canales de comunicación dispuestos por COMFAORIENTE.

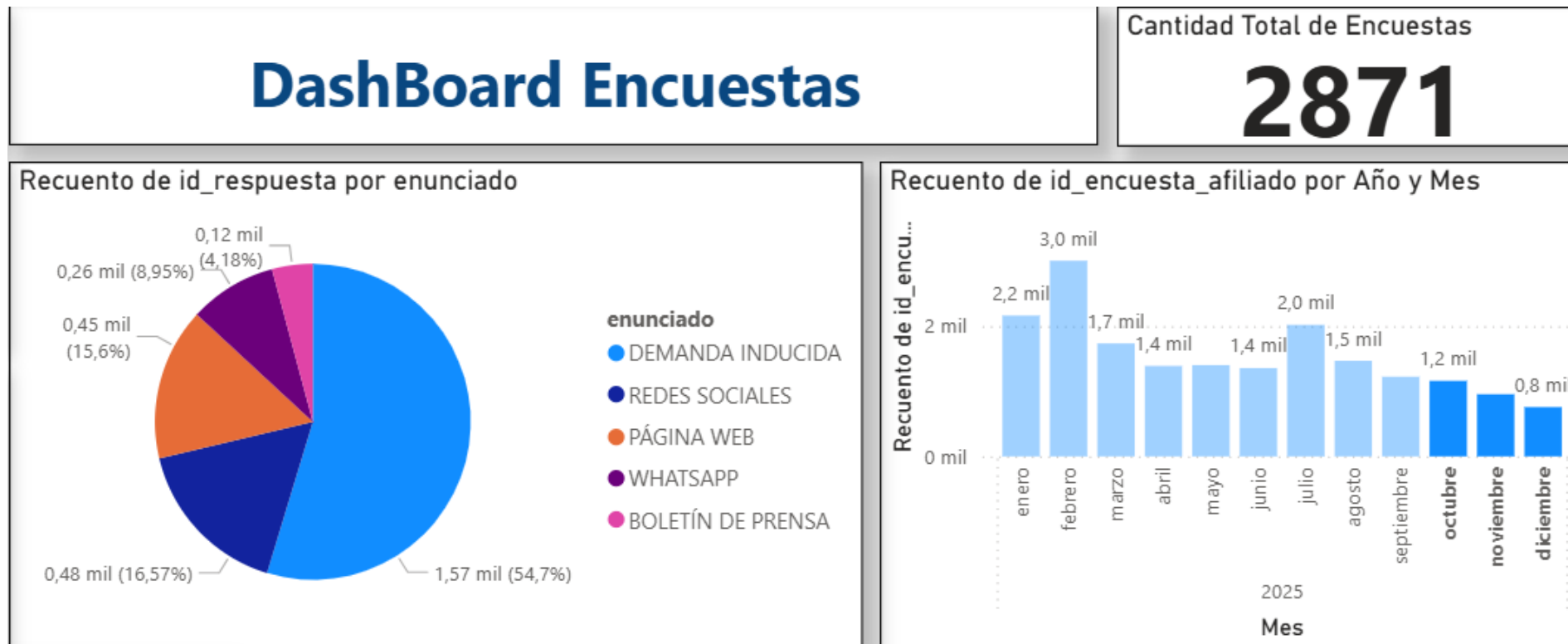


Se evidencia que, en el cuarto trimestre de 2025, se ha sido un resultado favorable toda vez se obtuvo un resultado del 87,25%.



COMFAORIENTE

Canales de comunicación utilizados

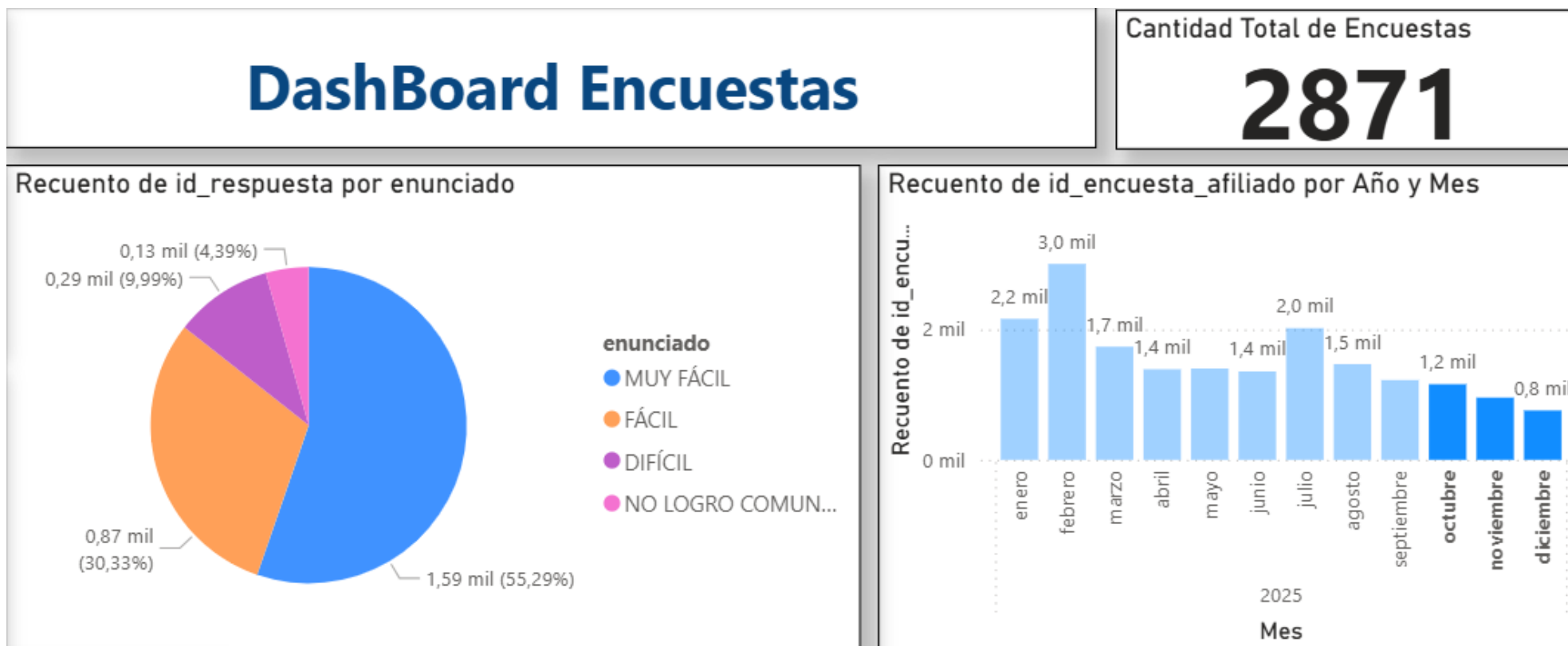


Se puede evidenciar que el canal de comunicación con mayor acceso a los afiliados de Comfaoriente EPSS para acceder a los servicios, la Demanda inducida con un 547%, seguidamente las redes sociales con un 16,57%



COMFAORIENTE

Nivel de dificultad para obtener comunicación.



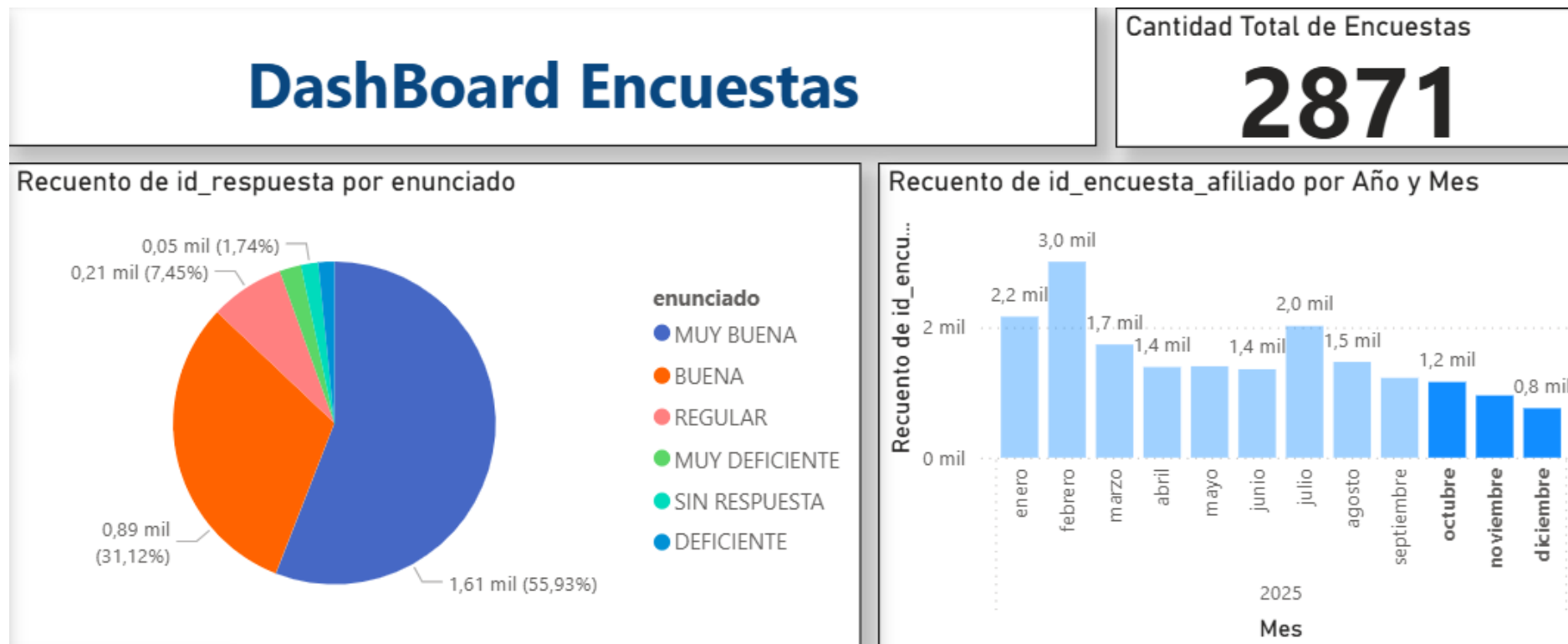
Se evidencia que el nivel de dificultad fue muy fácil con un 55,29% y como fácil con un 30,33%, logrando así un resultado favorable



COMFAORIENTE

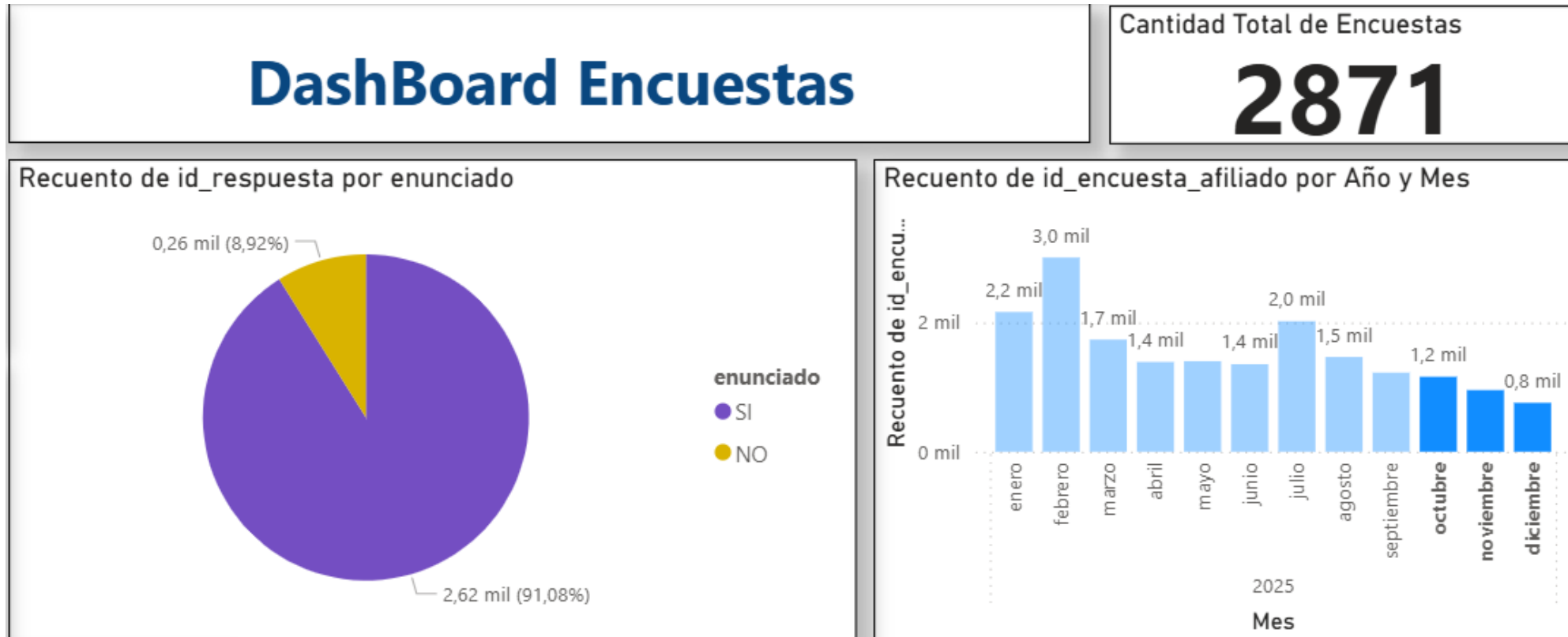
VIGILADO SuperSubsidio VIGILADO SuperSolid

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



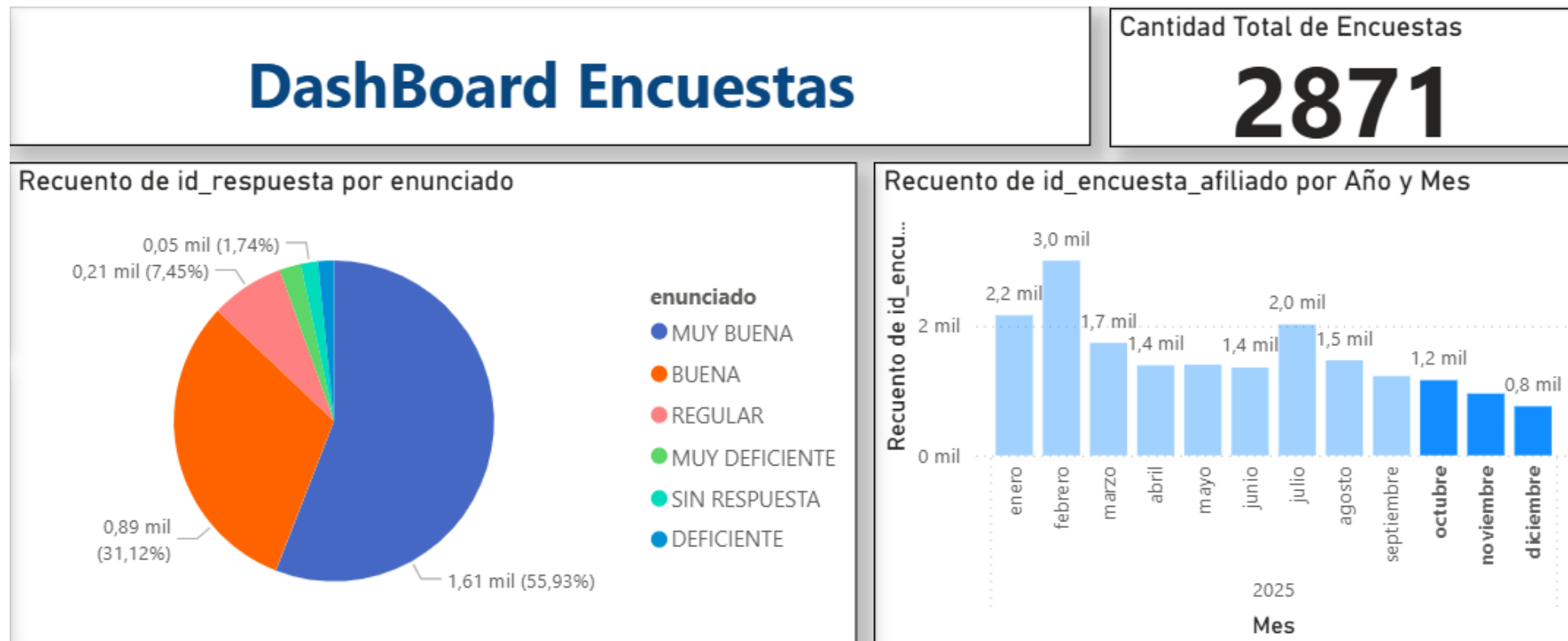
Se evidencia el grado de satisfacción con relación a la información u orientación recibida por parte de Comfaoriente EPSS a través de los canales de atención, donde los afiliados consideraron recibir una información Muy Clara con un 55,93% y Clara con un 31,12%, logrando así un resultado favorable.

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 91,08% 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.

Calificación de la Atención brindada

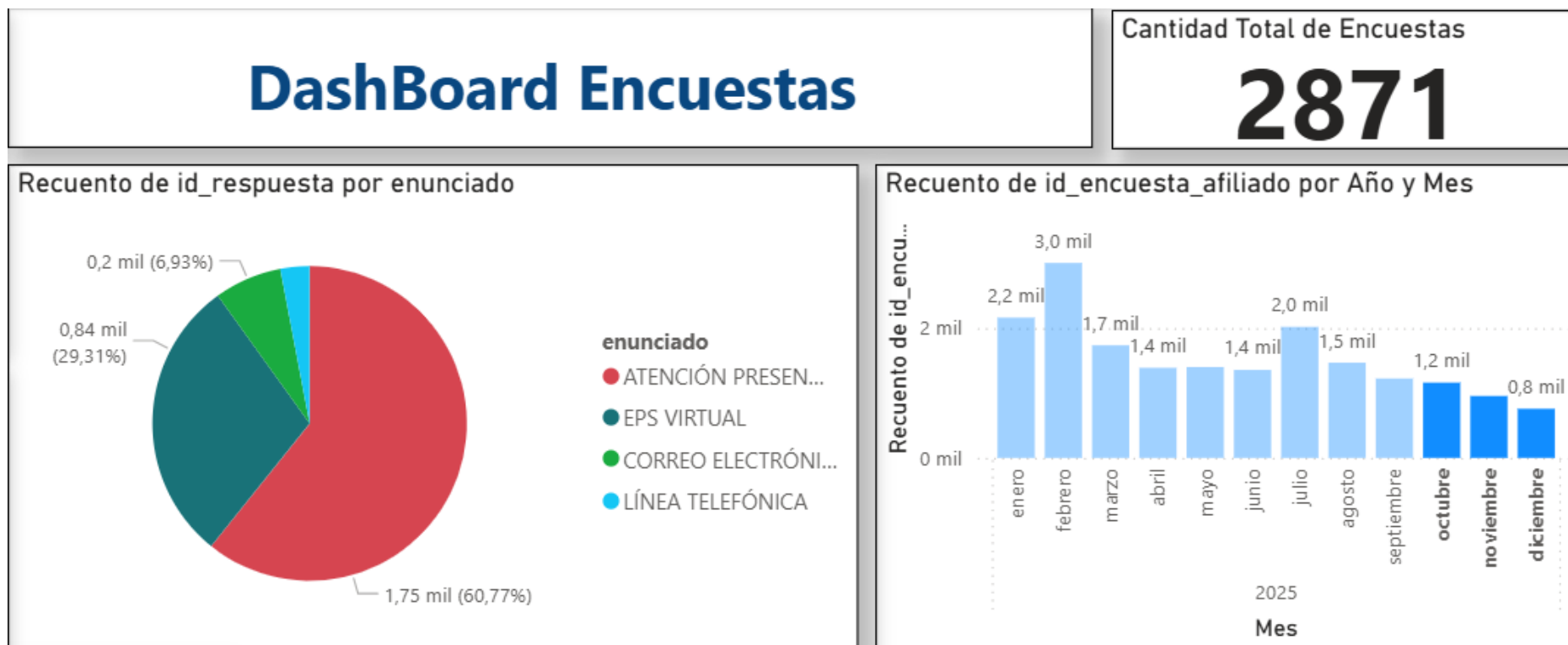


Se evidencia el grado de satisfacción frente a la atención brindada por parte de la EPS, fue muy buena con un 55,93% y buena con un 31,12%, logrando así un resultado favorable.



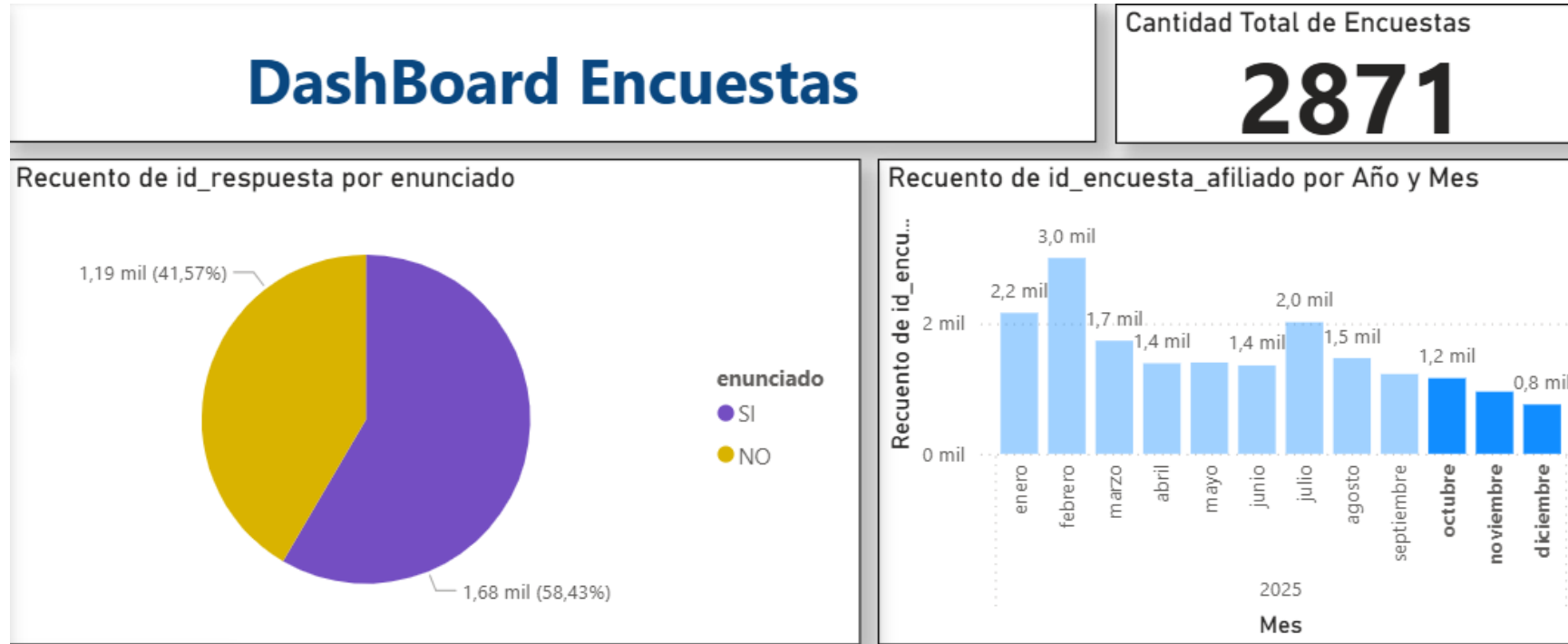
COMFAORIENTE

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 atención presencial con un 60,77%, seguidamente la herramienta tecnológica EPS_VIRTUAL con un 29,31%.

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



Se evidencia que, el 58,43% 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