

**INFORME DE GESTION
ATENCIÓN AL USUARIO E INFORMACION AL AFILIADO
(S.I.A.U),
ANUAL 2020**

El Sistema de Información y Atención al Usuario, para la Entidad Promotora de Salud del Régimen Subsidiado de la Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano – COMFAORIENTE EPS-S, tiene como finalidad fortalecer la calidad de los servicios prestados por nuestra Red Contratada como la atención brindada en las oficinas de la EPSS en los diferentes municipios con cobertura y satisfacer eficientemente sus necesidades y requerimientos.

El presente informe se refleja la gestión y debido trámite de las Quejas, Reclamos, Solicitudes y/o Sugerencias con base a lo definido en la Ley 1474/2011 Estatuto Anticorrupción, Art. 76, La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Ley 1757 de 2015 Arts. 48 y siguientes; Ley 1755 de 2015 Art. 1° Regulación del derecho de petición.

FUNCIONES DEL SERVICIO DE ATENCION AL USUARIO –SIAU.

COMFAORIENTE EPS-S, cuenta con el Sistema Integrado de Atención al Usuario, herramienta sistemática que permite el registro de las diferentes manifestaciones de nuestros usuarios, siendo estas clasificadas como Peticiones, Reclamos, Sugerencias, Agradecimientos o Felicitaciones.

El SIAU se materializa en la Oficina de Atención al Usuario, donde se desarrollan estrategias orientadas hacia la humanización de la atención en salud, del ejercicio de los deberes y los derechos del usuario en el contexto del respeto por la persona.

El proceso SIAU está conformado por tres procedimientos:

1. Atención y Orientación al Usuario
2. Gestión de Reclamos, Sugerencias, Agradecimientos y Felicitaciones
3. Monitoreo de la Satisfacción del Usuario.

Dentro de las actividades específicas, se citan a continuación:

1. Atender en forma personalizada a los usuarios, garantizando canalización y resolución de sus peticiones
2. Brindar orientación en información permanente sobre:
 - Deberes y derechos en salud
 - Mecanismos de participación social en salud
 - Ubicación los servicios de salud, las dependencias y horarios de las Red prestadora
 - Las normas reguladoras del Sistema General de Seguridad Social en Salud SGSSS

Avenida 2 No. 13-55 Barrio La Playa – Cúcuta – Norte de Santander
Teléfono 5921830 – 5836427 – 5836890 PBX Ext. 101
Línea gratuita Nacional 018000962055
www.comfaorientes.com

CODIGO: F-EPSS-75

- Requisitos y trámites para tener acceso a los servicios de salud
3. Gestionar peticiones, quejas y reclamos sobre:
 - La calidad de los Servicios Prestados
 - Los costos de los servicios
 - El trato a los usuarios
 - Oportunidad en la prestación de los servicios
 - La violación de los derechos de los usuarios
 - El cumplimiento de horarios
 - La calidad de los profesionales y entidades que prestan los servicios
 - El servicio prestado por la red prestadora.
 - La intermediación entre la EPS-s y los Entes Territoriales.
 4. Desarrollar estrategias tendientes a garantizar el cumplimiento de las decisiones acordadas a partir de la información del SIAU
 5. Capacitar y actualizar constantemente a la Asociación de Usuarios en todos los temas referentes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, con el fin de que sean multiplicadores de la información (entre ellos los deberes y derechos de los usuarios.).

Para la ejecución de lo anterior, la oficina de Atención al Usuario cuenta con personal idóneo para la atención y dispone de canales de comunicación directa que promueven y facilitan la participación de la comunidad. Éstos son:

CANAL	MODO DE CONTACTO
Telefónica	5755560 EXT. 2809 Línea Gratuita Nacional: 018000962055 3508296590 atención 24 horas a partir del 24 de marzo de 2020
Físico	Toda correspondencia, documentos o escritos
Virtual	A través de correo electrónico atencionalafiliado@comfaorientepss.net y el enlace http://epsonline.comfaorientepss.com:65050/login/afiliado/
Presencial	Proceso personalizado en la oficina de atención al usuario ubicada calle 14 No 1-54 B/ La Playa, en horario 7 am a 1 pm
Buzones	Existen buzones de sugerencias ubicados al ingreso de la sede de la calle 14. Los cuales son revisados cada ocho días para dar respuesta en los términos establecidos por la ley

A continuación, se discrimina las diferentes actividades que se realizaron durante la vigencia del 2020.

ACTIVIDADES REALIZADAS VIGENCIA 2020

MES	ACTIVIDAD
ENERO - DICIEMBRE	Apertura de Buzón: actividad que nos permite identificar las manifestaciones expuestas por nuestros usuarios tales como: quejas/reclamos, sugerencias y/o felicitaciones. Estas manifestaciones son contestadas dentro de los tiempos definidos por la normatividad, así mismo nos contribuye en la toma de decisiones para la mejora de la atención.
ENERO - DICIEMBRE	Atención personalizada a los afiliados: el Horario de atención es de 7:00 AM a 1:00PM, con el fin de contribuir en la solución oportuna de las necesidades del usuario contribuyendo al mejoramiento de la calidad de los servicios Por plan de contingencia debido a la emergencia sanitaria (COVID-19) a partir del 24 marzo de 2020, el proceso de SIAU cuenta con línea telefónica No 3508296590 para la atención con nuestros afiliados en lo que respecta a las manifestaciones y/o sugerencias. Y a partir de 07 de julio de 2020 se inició el proceso de registro de PQRS a través del enlace http://epsonline.comfaorientes.com:65050/login/afiliado/
ENERO - DICIEMBRE	Atención y gestión de las solicitudes de los entes Gubernamentales
ENERO - DICIEMBRE	Elaboración de Informes de gestión mensual-trimestral
ENERO - DICIEMBRE	Evaluación de la Satisfacción

QUEJAS Y SUGERENCIAS

En relación al proceso de atención al afiliado, la EPS-S consolidó la información radicada por los usuarios, dando respuesta oportuna a las diferentes manifestaciones.

Teniendo en cuenta la mejoras al proceso a partir del 07 julio de 2020 se inicio el proceso de radicaciones de PQRS a través de la plataforma EPS_VIRTUAL por el enlace: <http://epsonline.comfaorient.com:65050/login/afiliado/>

Por lo anterior, el presente informe se refleja en dos partes el registro de las PQRS.

Primera parte con el registro en el anterior aplicativo Sistema Integrado de Atención al Afiliado que corresponde al primer semestre de 2020 (enero a junio)

PORCENTAJE DE QUEJAS POR MOTIVO

	COMFAORIENTE EPS's ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD RÉGIMEN SUBSIDIADO	F- AA- IQ2
Código de Operador	CCF050 PERIODO DE REPORTE DE 01/01/2020 HASTA EL 30/06/2020	AÑO: 2020

% QUEJAS POR MOTIVO



DESCRIPCION:	PORCENTAJE:
Limitaciones en el Acceso-ARS	27.47%
Negación o rechazo en la solicitud del servicio-ARS	0 %
Falta de Información-ARS	38.46%
Trato y Actitud del servicio-ARS	1.1%
Accesibilidad-IPS	19.78%
Tiempo de Respuesta en la Atención-IPS	5.49%
Horarios de Atención-IPS	0 %
Actitud de Servicio-IPS	3.3%
Calidad de Atención-IPS	1.1%
Comodidad de las Instalaciones-IPS	0 %
Falta de Información-IPS	3.3%

Total de Quejas Digitadas: 91 Equivalen al: 100%



Fuente: Sistema Integrado de Atención al Afiliado

Para el primer semestre de la vigencia del 2020 se radicaron 91 quejas, reclamos, solicitudes y/o sugerencias; así mismo, se observa se observa que la mayor causal de PQR fue por Falta de información – ARS con 38.46%, seguidamente Limitación en el Acceso – ARS con un 27.47%

Es de tener presente que a partir del 24 de marzo de 2020 se inicio la emergencia sanitaria lo que conlleva a cambios en el proceso de atención, buscando alternativas

Avenida 2 No. 13-55 Barrio La Playa – Cúcuta – Norte de Santander
Teléfono 5921830 – 5836427 – 5836890 PBX Ext. 101
Línea gratuita Nacional 018000962055
www.comfaorient.com

CODIGO: F-EPSS-75

virtuales para continuar con los diferentes procesos de atención como son las áreas de autorizaciones, afiliaciones y registro, gestión de tutelas, Mipres y SIAU.

En ese orden de ideas, a continuación, se identifican las 10 primeras causas de PQRS registrada en el aplicativo de la EPS_VIRTUAL

código	motivo	total
10109	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS	180
10119	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS PBS	165
10101	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA GENERAL	148
10120	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO PBS	124
10607	INCONSISTENCIAS EN EL REPORTE DE NOVEDADES	81
10303	DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS PBS	78
10301	DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE MEDICAMENTOS PBS	57
40109	USUARIO DESINFORMADO FRENTE AL SERVICIO DE ATENCIÓN EN SALUD QUE LE ESTÁN PRESTANDO	56
10312	DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA	36
10115	FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMO-PATOLOGÍA	29

Lo anterior, teniendo en cuenta que el total de quejas de julio a diciembre de 2020 fue de 1681, las cuales quedaron pendiente por solucionar 22 a corte de 31 diciembre de 2020.

A continuación, se reporta los motivos por el cual fue interpuesta la PQRD ante la Superintendencia Nacional de Salud.

MOTIVO DE PQRD	TOTAL
RESTRICCION EN EL ACCESO POR FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA ATENCION	343
RESTRICCION EN EL ACCESO POR DEMORAS EN LA AUTORIZACION	319
RESTRICCION EN EL ACCESO POR FALLAS EN LA AFILIACION	52
LIMITACIONES EN LA INFORMACION	36
RESTRICCION EN LA LIBRE ESCOGENCIA	31
INEFICACIA EN LA ATENCION	28
RESTRICCION EN EL ACCESO POR NEGACION DE LA AUTORIZACION	14
INCUMPLIMIENTO DE LAS PRESTACIONES ECONOMICAS (LICENCIAS)	12
INCUMPLIMIENTO DE LAS PRESTACIONES ECONOMICAS (INCAPACIDADES)	11
INSATISFACCION POR PROBLEMAS DE SALUD NO RESUELTOS.	10
INCUMPLIMIENTO DE LAS PRESTACIONES ECONOMICAS (REEMBOLSOS)	9
DISCONFORMIDAD MANIFIESTA	6
NEGACION DE LA PRESTACION DE SERVICIOS, INSUMOS O MEDICAMENTOS O ENTREGA DE MEDICAMENTOS	6
RESTRICCION POR RAZONES ECONOMICA O DE CAPACIDAD DE PAGO	6
PERCEPCION POR PARTE DEL USUARIO DE TRATO INEQUITATIVO	4
RESTRICCION EN EL ACCESO POR LOCALIZACION FISICA O GEOGRAFICA	4
FALTA DE CONTRATACION	3
INCUMPLIMIENTO EN LAS ACCIONES DE PROTECCION ESPECIFICA Y DETECCION TEMPRANA	3
GARANTÍA DEL ASEGURAMIENTO POR LA ENTIDAD TERRITORIAL	1
LIMITACIONES TANGIBLES DEL SERVICIO	1
RECURSOS HUMANO INSUFICIENTE	1

Lo anterior, el total de quejas de la vigencia 2020 ante la Superintendencia Nacional de Salud fue de 900, las cuales quedaron pendiente por solucionar 10 a corte de 31 diciembre de 2020

REPORTE TOTAL DE QUEJAS POR MES

MES	QUEJAS POR USUARIOS Y ENTES DE CONTROL (EXCEPTO SUPERSALUD)	QUEJAS RADICADAS ANTE LA SUPERSALUD
MES	TOTAL	TOTAL
ENERO	10	72
FEBRERO	19	77
MARZO	24	66
ABRIL	9	42
MAYO	7	67
JUNIO	23	66
JULIO	223	114
AGOSTO	279	101
SEPTIEMBRE	447	107
OCTUBRE	309	54
NOVIEMBRE	243	72
DICIEMBRE	180	62
TOTAL	1773	900
TOTAL		2673

En el presente cuadro se aprecia el reporte de quejas y/o reclamos registrados mes a mes durante la vigencia de 2020, incluyendo las de la Superintendencia Nacional de Salud, donde se aprecia que el total de PQRS en la vigencia fue de 2673.

A continuación, se reporta el total de quejas por mes y municipios ante la EPS y entes de vigencia

REPORTE TOTAL DE QUEJAS POR MES Y POR MUNICIPIOS
(QUEJAS POR USUARIOS Y ENTES DE CONTROL - EXCEPTO SUPERSALUD)

MES	MUNICIPIO	QUEJAS POR USUARIOS Y ENTES DE CONTROL (EXCEPTO SUPERSALUD)
ENERO	CUCUTA	7
	CUCUTILLA	2
	EL ZULIA	1
FEBRERO	CUCUTA	5
	EL CARMEN	8
	EL TARRA	1
	OCAÑA	3
	PAMPLONA	2
MARZO	CUCUTA	6
	CUCUTILLA	1
	EL CARMEN	3
	EL TARRA	2
	OCAÑA	2
	PAMPLONA	7
	TIBU	3
ABRIL	CACOTA	1
	CUCUTA	3
	EL CARMEN	3
	EL ZULIA	2
MAYO	CUCUTA	6
	EL CARMEN	1
JUNIO	CUCUTA	14
	CUCUTILLA	1
	EL CARMEN	5
	EL TARRA	1
	EL ZULIA	1
	RAGONVALIA	1
JULIO	CONVENCION	1
	CUCUTA	184
	CUCUTILLA	2
	EL CARMEN	2
	EL TARRA	1

Avenida 2 No. 13-55 Barrio La Playa – Cúcuta – Norte de Santander
Teléfono 5921830 – 5836427 – 5836890 PBX Ext. 101
Línea gratuita Nacional 018000962055
www.comfaorientes.com

CODIGO: F-EPSS-75

	EL ZULIA	6
	OCAÑA	18
	PAMPLONA	1
	SANTIAGO	1
	TIBU	6
	VILLACARO	1
AGOSTO	CONVENCION	1
	CUCUTA	219
	CUCUTILLA	4
	EL CARMEN	7
	EL ZULIA	11
	HERRAN	1
	OCAÑA	22
	PAMPLONA	1
	TIBU	13
SEPTIEMBRE	ARBOLEDAS	4
	CUCUTA	354
	CUCUTILLA	3
	EL CARMEN	3
	EL TARRA	5
	EL ZULIA	12
	GRAMALOTE	2
	OCAÑA	36
	PAMPLONA	4
	SANTIAGO	1
	TIBU	19
	VILLA CARO	2
	VILLACARO	2
OCTUBRE	CACOTA	1
	CUCUTA	239
	CUCUTILLA	2
	EL CARMEN	2
	EL TARRA	3
	EL ZULIA	8
	OCAÑA	40
	PAMPLONA	2
	SANTIAGO	1
	TEORAMA	1

Avenida 2 No. 13-55 Barrio La Playa – Cúcuta – Norte de Santander
Teléfono 5921830 – 5836427 – 5836890 PBX Ext. 101
Línea gratuita Nacional 018000962055
www.comfaorientes.com

CODIGO: F-EPSS-75

	TIBU	7
	VILLA CARO	2
	VILLACARO	1
NOVIEMBRE	ARBOLEDAS	1
	CONVENCION	1
	CUCUTA	190
	CUCUTILLA	1
	EL CARMEN	4
	EL TARRA	8
	EL ZULIA	11
	GRAMALOTE	1
	OCAÑA	17
	PAMPLONA	1
	TEORAMA	1
	TIBU	7
DICIEMBRE	CONVENCION	1
	CUCUTA	139
	CUCUTILLA	1
	EL CARMEN	1
	EL TARRA	3
	EL ZULIA	5
	GRAMALOTE	1
	OCAÑA	20
	PAMPLONA	2
	TIBU	7
TOTAL		1773

REPORTE TOTAL DE QUEJAS POR MES Y POR MUNICIPIOS
(QUEJAS REGISTRADAS ANTE LA SUPERSALUD)

MES	MUNICIPIO	QUEJAS REGISTRADAS ANTE LA SUPERSALUD
ENERO	BOGOTÁ, D.C.	1
	CÁCOTA	1
	CONVENCIÓN	1
	CÚCUTA	27
	EL TARRA	10
	ENVIGADO	1
	MEDELLÍN	1
	OCAÑA	26
	SANTIAGO	2
	TIBÚ	2
FEBRERO	ARBOLEDAS	1
	CÁCOTA	1
	CARTAGENA DE INDIAS	1
	CÚCUTA	28
	CUCUTILLA	4
	EL CARMEN	1
	EL CARMEN DE CHUCURÍ	1
	EL TARRA	1
	EL ZULIA	1
	MEDELLÍN	1
	OCAÑA	29
	PAMPLONA	6
	TIBÚ	2
MARZO	BARRANQUILLA	1
	CONVENCIÓN	4
	CÚCUTA	32
	EL CARMEN	5
	EL TARRA	1
	EL ZULIA	1

Avenida 2 No. 13-55 Barrio La Playa – Cúcuta – Norte de Santander
Teléfono 5921830 – 5836427 – 5836890 PBX Ext. 101
Línea gratuita Nacional 018000962055
www.comfaorientes.com

CODIGO: F-EPSS-75

	GUARANDA	1
	OCAÑA	11
	PAMPLONA	2
	RAGONVALIA	1
	RETIRO	1
	SANTIAGO	1
	TEORAMA	3
	TIBÚ	1
	VILLA CARO	1
ABRIL	BARRANQUILLA	1
	CÚCUTA	29
	CUCUTILLA	2
	EL CARMEN	2
	EL TARRA	1
	EL ZULIA	2
	PAMPLONA	2
	SANTIAGO	1
	TIBÚ	2
MAYO	BARRANQUILLA	1
	CONVENCIÓN	3
	CÚCUTA	45
	CUCUTILLA	2
	EL CARMEN	4
	EL TARRA	1
	OCAÑA	3
	PAMPLONA	2
	TEORAMA	1
	TIBÚ	3
	VILLA CARO	2
JUNIO	BARRANQUILLA	1
	CALI	1
	CONVENCIÓN	1
	CÚCUTA	41
	CUCUTILLA	4
	EL CARMEN	1
	EL ZULIA	4
	GRAMALOTE	1
	OCAÑA	7

Avenida 2 No. 13-55 Barrio La Playa – Cúcuta – Norte de Santander
Teléfono 5921830 – 5836427 – 5836890 PBX Ext. 101
Línea gratuita Nacional 018000962055
www.comfaoriente.com

CODIGO: F-EPSS-75

	TIBÚ	4
	VILLA CARO	1
JULIO	CONVENCIÓN	1
	CÚCUTA	74
	CUCUTILLA	8
	EL CARMEN	1
	EL CARMEN DE CHUCURÍ	2
	EL ZULIA	2
	OCAÑA	16
	PAMPLONA	2
	SANTIAGO	2
	TEORAMA	1
	TIBÚ	4
	VILLA CARO	1
AGOSTO	CÚCUTA	64
	CUCUTILLA	2
	EL CARMEN	3
	EL ZULIA	5
	OCAÑA	16
	PAMPLONA	4
	SANTIAGO	1
	TIBÚ	4
	VILLA CARO	2
SEPTIEMBRE	ARBOLEDAS	1
	CÚCUTA	77
	CUCUTILLA	7
	EL CARMEN	1
	EL TARRA	3
	GRAMALOTE	1
	MADRID	1
	OCAÑA	10
	PAMPLONA	1
	TEORAMA	2
	TIBÚ	2
	VILLA CARO	1
OCTUBRE	BOGOTÁ, D.C.	1
	CONVENCIÓN	1

Avenida 2 No. 13-55 Barrio La Playa – Cúcuta – Norte de Santander
Teléfono 5921830 – 5836427 – 5836890 PBX Ext. 101
Línea gratuita Nacional 018000962055
www.comfaoriente.com

CODIGO: F-EPSS-75

	CÚCUTA	34
	EL ZULIA	5
	OCAÑA	6
	PAMPLONA	2
	TIBÚ	4
	VILLA CARO	1
NOVIEMBRE	ARBOLEDAS	1
	CÁCOTA	1
	CONVENCIÓN	1
	CÚCUTA	47
	CUCUTILLA	2
	HERRÁN	1
	OCAÑA	7
	PAMPLONA	2
	SANTIAGO	1
	TEORAMA	1
	TIBÚ	7
	VILLA CARO	1
DICIEMBRE	CONVENCIÓN	2
	CÚCUTA	36
	EL CARMEN	1
	EL TARRA	1
	EL ZULIA	1
	OCAÑA	10
	PAMPLONA	4
	SANTIAGO	1
	TIBÚ	6
TOTAL		900

Como se puede observar hubo un aumento significativo en el registro de PQRS durante la vigencia 2020 en comparación con anteriores vigencias, esto puede identificarse debido a la dificultad que durante este año conllevó la emergencia sanitaria, pero que con el equipo de trabajo se logró solucionar.

Ahora bien, se reporta el grado de satisfacción de los afiliados a nuestra Entidad Administradora de Plan de Beneficios, el cual está en dos partes, teniendo en cuenta la mejora al proceso y de acuerdo a lo definido en la Resolución 0256 de 2015,

Avenida 2 No. 13-55 Barrio La Playa – Cúcuta – Norte de Santander
Teléfono 5921830 – 5836427 – 5836890 PBX Ext. 101
Línea gratuita Nacional 018000962055
www.comfaorientes.com

CODIGO: F-EPSS-75

donde a partir del mes de octubre de 2020, nuestros usuarios realizan la encuesta de satisfacción a través de la plataforma de la EPS_VIRTUAL.

EVALUACION DE LA SATISFACION EPS-s, IPS y PROVEEDORES DE MEDICAMENTO VIGENCIA 2020

EVALUACION DE LA SATISFACION EPS-s FORMATO SGC F-EPSS-26

A continuación, se observa el reporte del sistema de atención al afiliado con respecto a la satisfacción de la EPS-s a corte de septiembre de 2020



COMFAORIENTE EPS's
ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD DEL RÉGIMEN SUBSIDIADO

COMFAORIENTE EPS's
ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD RÉGIMEN SUBSIDIADO

F-AA-IQ6

Código de Operador CCF050

TODOS ENTRE EL 01/01/2020 AL 30/06/2020

AÑO: 2020

SATISFACCION EPS's



COMFAORIENTE EPS's
ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD DEL RÉGIMEN SUBSIDIADO

	SATISFACCION		INSATISFACCION		SERVICIO NO CONFORME		TOTAL	
CUCUTA	7	100 %	0	0 %	0	0 %	7	100 %
ARBOLEDAS	53	100 %	0	0 %	0	0 %	53	100 %
CACOTA	110	99.1 %	1	.9 %	0	0 %	111	100 %
CONVENCION	1	100 %	0	0 %	0	0 %	1	100 %
CUCUTILLA	61	92.42 %	5	7.58 %	0	0 %	66	100 %
EL CARMEN	64	100 %	0	0 %	0	0 %	64	100 %
EL TARRA	71	93.42 %	5	6.58 %	0	0 %	76	100 %
EL ZULIA	65	98.48 %	1	1.52 %	0	0 %	66	100 %
GRAMALOTE	63	98.44 %	1	1.56 %	0	0 %	64	100 %
HERRAN	37	94.87 %	2	5.13 %	0	0 %	39	100 %
OCANA	65	98.48 %	1	1.52 %	0	0 %	66	100 %
PAMPLONA	88	97.78 %	2	2.22 %	0	0 %	90	100 %
SANTIAGO	14	100 %	0	0 %	0	0 %	14	100 %
RAGONVALIA	8	100 %	0	0 %	0	0 %	8	100 %
CACHIRA	7	100 %	0	0 %	0	0 %	7	100 %
TEORAMA	78	100 %	0	0 %	0	0 %	78	100 %
TIBU	23	100 %	0	0 %	0	0 %	23	100 %
VILLACARO	46	100 %	0	0 %	0	0 %	46	100 %
TOTAL	861	97.84 %	19	2.16 %	0	0 %	880	100 %

PRODUCTO CONFORME - ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

PRODUCTO CONFORME - ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

VIGILADO Supersalud
Línea de Atención al Usuario: 6500870 – Bogotá, D.C.
Línea Gratuita Nacional: 018000910383

Fuente: Sistema Integrado de Atención al Afiliado

Se observa una satisfacción global de la EPS-s de un 97.84%, Insatisfacción del 2.16% y producto no conforme del 0%.

Avenida 2 No. 13-55 Barrio La Playa – Cúcuta – Norte de Santander
Teléfono 5921830 – 5836427 – 5836890 PBX Ext. 101
Línea gratuita Nacional 018000962055
www.comfaorientes.com

CODIGO: F-EPSS-75

EVALUACION SATISFACCION IPS FORMATO SGC F-EPSS-27

A continuación, observamos el reporte del sistema de atención al afiliado con respecto a la satisfacción de las IPS corte de septiembre de 2020



COMFAORIENTE EPS's
 ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD RÉGIMEN SUBSIDIADO

Código de Operador
 CCF050

TODOS ENTRE EL 01/01/2020 AL 30/09/2020

AÑO: 2020

SATISFACCION IPS

	SATISFACCION		INSATISFACCION		SERVICIO NO CONFORME		TOTAL	
CUCUTA	12	92.31 %	1	7.69 %	0	0 %	13	100 %
ARBOLEDAS	99	99 %	1	1 %	0	0 %	100	100 %
CACOTA	109	100 %	0	0 %	0	0 %	109	100 %
CONVENCION	2	100 %	0	0 %	0	0 %	2	100 %
CUCUTILLA	120	82.19 %	26	17.81 %	0	0 %	146	100 %
EL CARMEN	123	100 %	0	0 %	0	0 %	123	100 %
EL TARRA	97	77.6 %	27	21.6 %	1	.8 %	125	100 %
EL ZULIA	119	93.7 %	8	6.3 %	0	0 %	127	100 %
GRAMALOTE	60	76.92 %	18	23.08 %	0	0 %	78	100 %
HERRAN	44	83.02 %	9	16.98 %	0	0 %	53	100 %
OCANA	61	100 %	0	0 %	0	0 %	61	100 %
PAMPLONA	86	100 %	0	0 %	0	0 %	86	100 %
SANTIAGO	11	100 %	0	0 %	0	0 %	11	100 %
RAGONVALIA	15	100 %	0	0 %	0	0 %	15	100 %
CACHIRA	6	100 %	0	0 %	0	0 %	6	100 %
TEORAMA	89	78.07 %	25	21.93 %	0	0 %	114	100 %
TIBU	49	98 %	1	2 %	0	0 %	50	100 %
VILLACARO	32	100 %	0	0 %	0	0 %	32	100 %
TOTAL	1135	90.65 %	116	9.27 %	1	.08 %	1252	100 %

PRODUCTO CONFORME - ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

VIGILADO Supersalud
Línea de Atención al Usuario: 6500870 – Bogotá, D.C.
Línea Gratuita Nacional: 018000910383

Fuente: Sistema Integrado de Atención al Afiliado

Se observa una satisfacción global de las IPS de un 90.65%, Insatisfacción del 9.27% y producto no conforme del 0.08%.

Avenida 2 No. 13-55 Barrio La Playa – Cúcuta – Norte de Santander
Teléfono 5921830 – 5836427 – 5836890 PBX Ext. 101
Línea gratuita Nacional 018000962055
www.comfaorientes.com

CODIGO: F-EPSS-75

EVALUACION SATISFACCION PROVEEDORES DE MEDICAMENTOS FORMATO SGC F-EPSS-28

	COMFAORIENTE EPS's ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD RÉGIMEN SUBSIDIADO	F-AA-SM1
Código de Operador	CCF050	AÑO: 2020

SATISFACCION MEDICAMENTOS



CUCUTA	11	100 %	0	0 %	0	0 %	11	100 %
ARBOLEDAS	64	100 %	0	0 %	0	0 %	64	100 %
CACOTA	170	98.27 %	3	1.73 %	0	0 %	173	100 %
CONVENCION	1	100 %	0	0 %	0	0 %	1	100 %
CUCUTILLA	141	92.76 %	11	7.24 %	0	0 %	152	100 %
EL CARMEN	119	100 %	0	0 %	0	0 %	119	100 %
EL TARRA	111	96.52 %	4	3.48 %	0	0 %	115	100 %
EL ZULIA	97	87.39 %	14	12.61 %	0	0 %	111	100 %
GRAMALOTE	52	64.2 %	29	35.8 %	0	0 %	81	100 %
HERRAN	60	90.91 %	6	9.09 %	0	0 %	66	100 %
OCANA	55	100 %	0	0 %	0	0 %	55	100 %
PAMPLONA	72	100 %	0	0 %	0	0 %	72	100 %
SANTIAGO	16	100 %	0	0 %	0	0 %	16	100 %
RAGONVALIA	13	92.86 %	1	7.14 %	0	0 %	14	100 %
CACHIRA	6	100 %	0	0 %	0	0 %	6	100 %
TEORAMA	109	100 %	0	0 %	0	0 %	109	100 %
TIBU	30	100 %	0	0 %	0	0 %	30	100 %
VILLACARO	52	98.11 %	1	1.89 %	0	0 %	53	100 %
TOTAL	1179	94.47 %	69	5.53 %	0	0 %	1248	100 %

PRODUCTO CONFORME - ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

PRODUCTO CONFORME - ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD



Fuente: Sistema Integrado de Atención al Afiliado

Se observa una satisfacción global de las IPS de un 94.47%, Insatisfacción del 5.53% y producto no conforme del 0%.

Como se mencionó anteriormente, y con base en la Resolución 0256 de 2015 "Indicadores de Calidad", se ajusta la encuesta de satisfacción global de usuarios en la EPS-S, el cual se aplica a través de la plataforma de la EPS_VIRTUAL a través del enlace: <http://epsonline.comfaorientes.com:65050/login/afiliado/>

Avenida 2 No. 13-55 Barrio La Playa – Cúcuta – Norte de Santander
Teléfono 5921830 – 5836427 – 5836890 PBX Ext. 101
Línea gratuita Nacional 018000962055
www.comfaorientes.com

CODIGO: F-EPSS-75

En ese orden de ideas, durante el IV trimestre de 2020 se aplicaron en total 9147 encuestas distribuidas así por municipio y mes.

Municipio	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
CUCUTA	1430	2588	1979	5997
HERRAN	9	24	25	58
TIBU	52	115	97	264
VILLA CARO	6	14	9	29
EL TARRA	7	12	15	34
CACHIRA	0	2	1	3
SANTIAGO	7	14	5	26
ARBOLEDAS	9	18	14	41
TEORAMA	34	42	48	124
OCAÑA	371	693	609	1673
CACOTA	3	1	1	5
GRAMALOTE	12	15	14	41
EL ZULIA	121	218	134	473
RAGONVALIA	1	5	4	10
EL CARMEN	57	123	72	252
CONVENCION	6	12	12	30
PAMPLONA	11	18	9	38
CUCUTILLA	9	22	18	49
TOTAL	2145	3936	3066	9147

Ahora bien, podemos observar los resultados de la encuesta del IV trimestre de acuerdo a la Resolución 0256 de 2015

PROPORCION DE SATISFACCION GLOBAL DE LOS USUARIOS EN LA EPS		PORCENTAJE
¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su EPS-S?	MUY BUENA	44%
¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su EPS-S?	BUENA	43%
¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su EPS-S?	REGULAR	9%
¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su EPS-S?	MALA	2%
¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su EPS-S?	MUY MALA	2%

Avenida 2 No. 13-55 Barrio La Playa – Cúcuta – Norte de Santander
Teléfono 5921830 – 5836427 – 5836890 PBX Ext. 101
Línea gratuita Nacional 018000962055
www.comfaoriente.com

CODIGO: F-EPSS-75

En el IV trimestre se evidencia que el grado de satisfacción global de los usuarios esta entre muy buena con un 44% y buena con un 43%, lo que nos permite deducir que en general hay un alto grado de usuarios satisfechos con la atención brindada por la atención en la EAPB

PROPORCION DE USUARIOS QUE RECOMENDARIAN SU EPS A FAMILIARES Y AMIGOS		PORCENTAJE
¿recomendaría a sus familiares y amigos AFILIARSE A SU EPS-S?	DEFINITIVAMENTE SI	57%
¿recomendaría a sus familiares y amigos AFILIARSE A SU EPS-S?	PROBABLEMENTE SI	36%
¿recomendaría a sus familiares y amigos AFILIARSE A SU EPS-S?	PROBABLEMENTE NO	5%
¿recomendaría a sus familiares y amigos AFILIARSE A SU EPS-S?	DEFINITIVAMENTE NO	2%

Con base en los resultados de proporción si nuestros usuarios recomendaría la EPS, podemos deducir que el 57% los usuarios encuestados definitivamente recomiendan la EPSS y un 36% probablemente también la recomienda.

PROPORCION DE USUARIOS QUE HAN PENSADO CAMBIARSE DE LA EAPB		PORCENTAJE
¿HA PENSADO CAMBIARSE A OTRA EPS?	SI	12%
¿HA PENSADO CAMBIARSE A OTRA EPS?	NO	88%

Y en relación al indicador si los usuarios han pensado cambiarse, se logró un 88% de los usuarios encuestas que no han pensado cambiarse, lo que permite fidelizar la satisfacción en la atención por parte de la EAPB

ANÁLISIS Y CONCLUSIÓN

Para la vigencia del 2020 se radicaron 2673 PQRS en total ante las diferentes herramientas, de las cuales quedaron pendiente 32 a corte de 31 diciembre de 2020, es decir, del 100% de PQRS registrado quedo un 1.19% por dar respuesta, donde, además es preciso aclarar que fueron las registradas el finalizar el mes de diciembre

Del total de las 10.008 encuestas aplicadas para determinar el grado de satisfacción en la atención por parte de la EPS, se puede detectar que, a corte de septiembre de 2020, fue un 97.84% satisfecho, y de acuerdo a la Resolución 0256 de 2015 para el IV trimestre donde se la encuesta fue aplicada por la plataforma de la EPD:VIRTUAL, se evidencia que el grado de satisfacción global de los usuarios esta entre muy buena con un 44% y buena con un 43%, lo que nos permite deducir que en general hay un alto grado de usuarios satisfechos con la atención brindada en la EAPB, asimismo,

Avenida 2 No. 13-55 Barrio La Playa – Cúcuta – Norte de Santander
Teléfono 5921830 – 5836427 – 5836890 PBX Ext. 101
Línea gratuita Nacional 018000962055
www.comfaorientes.com

CODIGO: F-EPSS-75

los resultados de proporción si nuestros usuarios recomendaría la EPS, podemos observar que el 57% los usuarios encuestados definitivamente recomiendan la EPSS y un 36% probablemente también la recomienda y, por último, el indicador si los usuarios han pensado cambiarse, se logró un 88% de los usuarios encuestas que no han pensado cambiarse, lo que permite fidelizar la satisfacción en la atención por parte de la EAPB

El equipo de trabajo del área del SIAU de Comfaoriente EPSS, trabajamos día a día con el fin de lograr afianzar la calidad en la atención y lograr cada día mejoras para satisfacer a nuestros afiliados.

SIAU

NOMBRES Y APELLIDOS		CARGO	FIRMA
Elaboró	FANNY ANAIS TORRES GONZALEZ	JEFE GRUPO ATENCIÓN AL AFILIADO	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones legales y/o técnicas vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma del remitente.			

Avenida 2 No. 13-55 Barrio La Playa – Cúcuta – Norte de Santander
Teléfono 5921830 – 5836427 – 5836890 PBX Ext. 101
Línea gratuita Nacional 018000962055
www.comfaoriente.com

CODIGO: F-EPSS-75