

**INFORME DE GESTION
ATENCIÓN AL USUARIO E INFORMACION AL AFILIADO
(S.I.A.U),
ANUAL 2021**

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

Con base en lo anterior el presente informe se relaciona la evaluación de la gestión de las Quejas, Reclamos y Solicitudes presentadas por los usuarios durante el periodo comprendido en la vigencia 2021, así como también, el análisis en la oportunidad de la gestión de las peticiones y solicitudes radicadas en la entidad para el período evaluado.

A continuación, COMFAORIENTE EPS-S, detalla el proceso del S.I.A.U

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.

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

CODIGO: F-EPSS-75

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
 - 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.

Se detallan a continuación:

CANAL	MODO DE CONTACTO
Telefónica	5755560 ext. 2809 Línea Gratuita Nacional: 018000962055 3508296590 atención 24 horas
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 y en las sedes de los municipios con cobertura
Buzones	Existen buzones de sugerencias ubicados al ingreso de la sede de la calle 14 para Cúcuta y en las sedes de los municipios con cobertura. Los cuales son revisados cada ocho días para dar respuesta en los términos establecidos por la ley

Asimismo, en el presente informe se detalla las diferentes actividades que se realizaron durante la vigencia del 2021.

ACTIVIDADES REALIZADAS VIGENCIA 2021

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 en Cúcuta, de igual forma, en los municipios con cobertura se cuenta con personal para la atención presencial. 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. Asimismo, se cuenta el proceso de registro de PQRS a través del enlace http://epsonline.comfaorientepss.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

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

CODIGO: F-EPSS-75

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Comfaoriente EPSS cuenta con la herramienta virtual para el registro de la peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones donde los usuarios ingresan a través del siguiente enlace: <http://epsonline.comfaorient.com:65050/login/afiliado/>

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

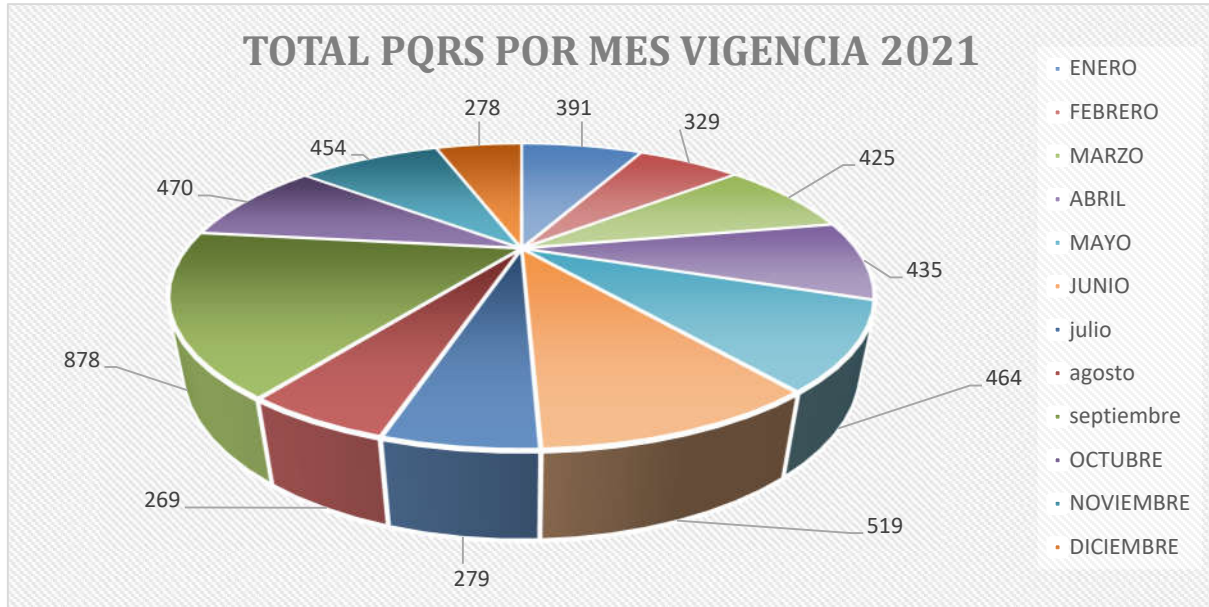
Por lo anterior, se presenta el siguiente informe con base en los registros radicados en esta herramienta.

PQRS RADICADAS POR LOS USUARIOS

MES	Cuenta de MES
ENERO	391
FEBRERO	329
MARZO	425
ABRIL	435
MAYO	464
JUNIO	519
julio	483
agosto	433
septiembre	385
OCTUBRE	470
NOVIEMBRE	454
DICIEMBRE	278
TOTAL	5191

Como se puede apreciar el total de PQRS registradas fueron 5191 de las cuales hay pendiente por cerrar 26 casos

A continuación, podemos apreciar gráficamente el comportamiento de radicación por mes de las PQRS para la vigencia 2021.



**PQRS AÑO 2021
RADICADA ANTE LOS ENTES LOS DE VIGILANCIA Y CONTROL**

ENERO	140
COOPROCONAS CTA Cucutilla	4
COOPROCONAS CTA TIBU	4
COOPROCONAS SANTIAGO	2
DEFENSORIA DEL PUEBLO NORTE DE SANTANDER	2
SAC EL CARMEN	4
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	124
FEBRERO	86
COOPROCONAS CTA Cucutilla	3
COOPROCONAS CTA TIBU	3
DEFENSORIA DEL PUEBLO NORTE DE SANTANDER	1
DEFENSORIA DEL PUEBLO REGIONAL SANTANDER	1
PROCURADURIA PROVINCIAL OCAÑA	1
SAC CUCUTA	4

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

SAC EL ZULIA	1
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	72
MARZO	116
COOPROCONAS CTA TIBU	6
COOPROCONAS CUCUTILLA	2
MEDICONTROL	1
PERSONERIA DE HERRAN	1
SAC CUCUTA	3
SAC EL CARMEN	4
SAC TIBU	1
Salud Municipal Teorama	1
SALUD PUBLICA EL TARRA	5
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	92
ABRIL 2021	110
COMISARIA FAMILIA CONVENCION	1
COOPROCONAS CTA Cucutilla	3
Corporación Siglo XXI	1
DEFENSORIA DEL PUEBLO NORTE DE SANTANDER	1
IDS	7
ONG CRECER EN FAMILIA	1
SAC CUCUTA	7
SAC EL CARMEN	1
SAC EL TARRA	1
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	87
MAYO	108
COOPROCONAS CTA Cucutilla	4
COORDINADORA DE SALUD PUBLICA - CUCUTILLA	1
DEFENSORIA DEL PUEBLO NORTE DE SANTANDER	1
IDS	6
PERSONERIA DE HERRAN	1
Personero Municipal El Zulia	1
SAC CUCUTA	6
SAC EL CARMEN	1
SAC EL TARRA	2
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	85
JUNIO	93
COOPROCONAS CTA Cucutilla	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

COOPROCONAS CTA TIBU	2
DEFENSORIA DEL PUEBLO NORTE DE SANTANDER	4
Dirección Local De Salud Pamplona	1
IDS	1
Oficina SAC Guasca Renace	1
SAC CUCUTA	3
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	80
JULIO	123
ALCALDIA MUNICIPAL DE EL CARMEN N/S.	2
COOPROCONA EL TARRA	1
COOPROCONAS CUCUTILLA	2
Dirección Local De Salud Pamplona	5
IDS	4
PROCURADURIA NORTE DE SANTANDER	1
SAC Cacota	1
SAC CUCUTA	4
SAC EL TARRA	1
SAC EL ZULIA	1
SALUD PUBLICA EL TARRA	1
secretaria desarrollo humano Ocaña	1
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	99
AGOSTO	133
COOPROCONAS CTA Cucutilla	1
COOPROCONAS CUCUTILLA	1
DEFENSORIA DEL PUEBLO NORTE DE SANTANDER	1
Dirección Local De Salud Pamplona	3
IDS	6
SAC CUCUTA	10
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	111
SEPTIEMBRE	152
COOPROCONAS CTA Cucutilla	1
COOPROCONAS CUCUTILLA	4
DEFENSORIA DEL PUEBLO REGIONAL OCAÑA	1
Dirección Local De Salud Pamplona	2
IDS	4
MEDICONTROL	8
SAC CUCUTA	2

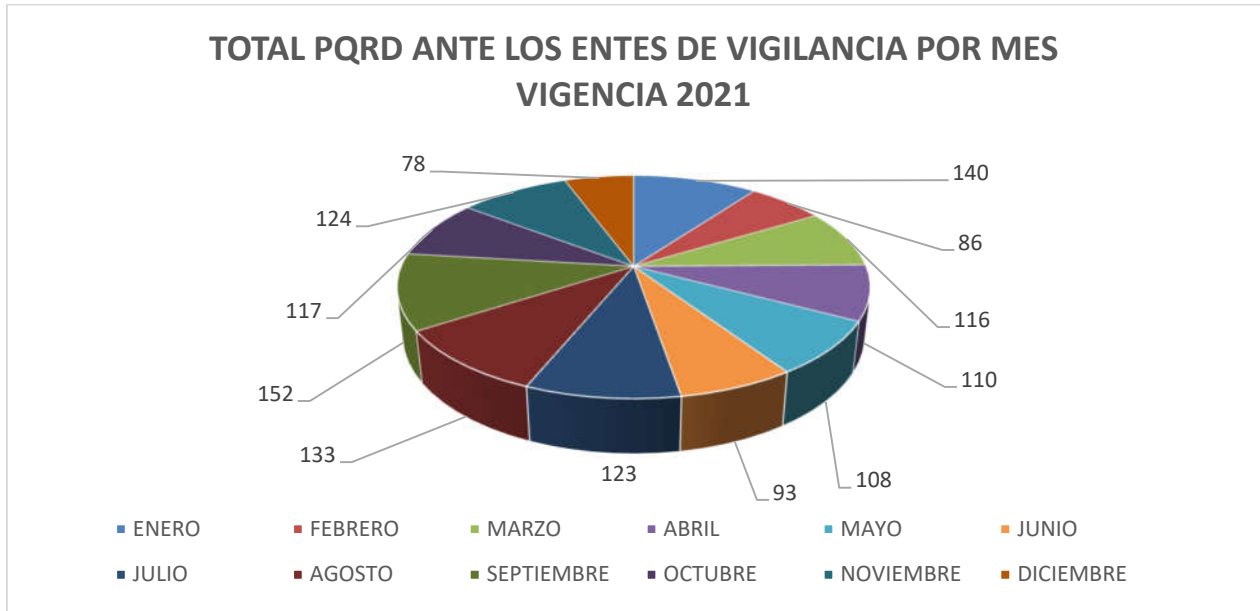
Avenida 2 No. 13-55 Barrio La Playa – Cúcuta – Norte de Santander
Teléfono 5921830 – 5836427 – 5836890 PBX Ext. 101
Línea gratuita Nacional 018000962055
www.comfaorientes.com

CODIGO: F-EPSS-75

SAC EL TARRA	1
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	129
OCTUBRE	117
ALCALDIA DE SANTIAGO	1
COOPROCONAS CUCUTILLA	1
IDS	6
MEDICONTROL	8
SALUD PUBLICA EL TARRA	2
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	99
NOVIEMBRE	124
DEFENSORIA DEL PUEBLO NORTE DE SANTANDER	1
Dirección Local De Salud Pamplona	2
IDS	6
SAC CUCUTA	3
SAC TIBU	2
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	110
DICIEMBRE	78
DEFENSORIA DEL PUEBLO REGIONAL OCAÑA	1
Dirección Local De Salud Pamplona	2
IDS	3
SAC CUCUTA	2
SAC EL ZULIA	1
SAC TIBU	2
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	67
TOTAL PQRD ANTE LOS ENTES DE VIGILANCIA	1380

En presente cuadro se puede apreciar que en la vigencia de 2021 ante los diferentes entes de vigilancia se gestionaron 1380 PQRS, incluyendo los registrados en la plataforma de la Superintendencia Nacional de Salud, ya que estos casos están son registrados en la plataforma de la EPS_VIRTUAL en el enlace: <http://epsonline.comfaorientes.com:65050/login/>

A continuación, se representa gráficamente el comportamiento del registro de las PQRD ante los entes de vigilancia



A continuación, se detalla discriminadamente las PQRS por municipios y mes

MES	MUNICIPIO	TOTAL
ENERO	ARBOLEDAS	2
	CACOTA	2
	CUCUTA	310
	EL CARMEN	5
	EL TARRA	5
	EL ZULIA	10
	GRAMALOTE	6
	OCAÑA	34
	PAMPLONA	8
	SANTIAGO	4
	TIBU	3
	VILLA CARO	2
FEBRERO	CACHIRA	1
	CONVENCION	3
	CUCUTA	245
	CUCUTILLA	4
	EL CARMEN	1
	EL TARRA	4
	EL ZULIA	12
	GRAMALOTE	2
	HERRAN	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

	OCAÑA	35
	PAMPLONA	11
	RAGONVALIA	1
	TIBU	6
	VILLA CARO	2
MARZO	ARBOLEDAS	1
	CACHIRA	4
	CONVENCION	2
	CUCUTA	311
	CUCUTILLA	7
	EL CARMEN	13
	EL TARRA	7
	EL ZULIA	5
	GRAMALOTE	3
	HERRAN	1
	OCAÑA	50
	PAMPLONA	12
	TEORAMA	3
	TIBU	6
ABRIL	CUCUTA	338
	ARBOLEDAS	1
	CACOTA	2
	CACHIRA	1
	CONVENCION	5
	CUCUTILLA	5
	EL CARMEN	4
	EL TARRA	7
	EL ZULIA	10
	GRAMALOTE	2
	OCAÑA	35
	PAMPLONA	10
	SANTIAGO	5
	TEORAMA	4
	TIBU	6
MAYO	CUCUTA	379
	ARBOLEDAS	2
	CACOTA	1
	CACHIRA	1
	CONVENCION	2
	CUCUTILLA	5
	EL CARMEN	4
	EL TARRA	7
	EL ZULIA	8
	GRAMALOTE	1
	HERRAN	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

	OCAÑA	28
	PAMPLONA	11
	SANTIAGO	1
	TEORAMA	2
	TIBU	10
JUNIO	CUCUTA	409
	ARBOLEDAS	3
	CACHIRA	3
	CONVENCION	6
	CUCUTILLA	11
	EL CARMEN	2
	EL TARRA	3
	EL ZULIA	8
	GRAMALOTE	2
	HERRAN	2
	OCAÑA	47
	PAMPLONA	6
	TEORAMA	3
	TIBU	14
JULIO	CUCUTA	223
	CONVENCION	1
	CUCUTILLA	2
	EL TARRA	1
	EL ZULIA	6
	OCAÑA	29
	PAMPLONA	4
	RAGONVALIA	1
	SANTIAGO	1
	TEORAMA	1
	TIBU	10
AGOSTO	CUCUTA	195
	ARBOLEDAS	1
	CACOTA	1
	CUCUTILLA	9
	EL CARMEN	7
	EL ZULIA	6
	OCAÑA	33
	PAMPLONA	6
	RAGONVALIA	2
	TEORAMA	1
	TIBU	7
SEPTIEMBRE	VILLA CARO	1
	CUCUTA	551
	ARBOLEDAS	5
	CACOTA	8

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

	CACHIRA	8
	CONVENCION	13
	CUCUTILLA	28
	EL CARMEN	22
	EL TARRA	14
	EL ZULIA	18
	GRAMALOTE	10
	HERRAN	4
	OCAÑA	95
	PAMPLONA	65
	RAGONVALIA	1
	SANTIAGO	2
	TEORAMA	9
	TIBU	24
	VILLA CARO	1
OCTUBRE	ARBOLEDAS	2
	CACHIRA	3
	CACOTA	3
	CONVENCION	10
	CUCUTA	287
	CUCUTILLA	13
	EL CARMEN	5
	EL TARRA	3
	EL ZULIA	6
	GRAMALOTE	3
	HERRAN	1
	OCAÑA	91
	PAMPLONA	16
	RAGONVALIA	4
	SANTIAGO	2
	TEORAMA	3
	TIBU	16
NOVIEMBRE	VILLA CARO	2
	ARBOLEDAS	5
	CACHIRA	3
	CACOTA	5
	CONVENCION	6
	CUCUTA	256
	CUCUTILLA	13
	EL CARMEN	10
	EL ZULIA	5
	GRAMALOTE	7
	HERRAN	1
	OCAÑA	98
	PAMPLONA	19

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

	RAGONVALIA	2
	SANTIAGO	2
	TEORAMA	5
	TIBU	16
	VILLA CARO	1
	ARBOLEDAS	2
	CACHIRA	2
	CACOTA	2
	CONVENCION	10
	CUCUTA	162
	CUCUTILLA	4
	EL CARMEN	16
	EL TARRA	1
	EL ZULIA	3
	GRAMALOTE	1
	OCAÑA	40
	PAMPLONA	13
	RAGONVALIA	5
	TEORAMA	5
	TIBU	12
DICIEMBRE		
TOTAL		5191

EVALUACION DE LA SATISFACION EPS-S VIGENCIA 2021

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.comfaorient.com:65050/login/afiliado/>

En ese orden de ideas, durante en la vigencia del 2021 se aplicaron en total 56858 encuestas distribuidas así por municipio y mes.

Mes	Municipio	Encuestas Realizadas
ENERO	CUCUTA	2333
	HERRAN	17
	TIBU	138
	VILLA CARO	11
	EL TARRA	15
	CACHIRA	0
	SANTIAGO	7
	ARBOLEDAS	17

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

	TEORAMA	61
	OCAÑA	712
	CACOTA	6
	GRAMALOTE	17
	EL ZULIA	136
	RAGONVALIA	5
	EL CARMEN	121
	CONVENCION	24
	PAMPLONA	17
	CUCUTILLA	13
FEBRERO	CUCUTA	2147
	HERRAN	26
	TIBU	113
	VILLA CARO	12
	EL TARRA	16
	CACHIRA	3
	SANTIAGO	6
	ARBOLEDAS	23
	TEORAMA	59
	OCAÑA	645
	CACOTA	3
	GRAMALOTE	21
	EL ZULIA	88
	RAGONVALIA	2
	EL CARMEN	115
	CONVENCION	15
	PAMPLONA	20
	CUCUTILLA	37
MARZO	CUCUTA	2455
	HERRAN	17
	TIBU	178
	VILLA CARO	14
	EL TARRA	25
	CACHIRA	2
	SANTIAGO	4
	ARBOLEDAS	24
	TEORAMA	83
	OCAÑA	832

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

	CACOTA	2
	GRAMALOTE	15
	EL ZULIA	92
	RAGONVALIA	5
	EL CARMEN	156
	CONVENCION	20
	PAMPLONA	16
	CUCUTILLA	62
ABRIL	CUCUTA	2622
	HERRAN	21
	TIBU	262
	VILLA CARO	17
	EL TARRA	27
	CACHIRA	5
	SANTIAGO	8
	ARBOLEDAS	15
	TEORAMA	136
	OCAÑA	691
	CACOTA	1
	GRAMALOTE	19
	EL ZULIA	98
	RAGONVALIA	5
	EL CARMEN	153
	CONVENCION	10
	PAMPLONA	22
	CUCUTILLA	36
MAYO	CUCUTA	2663
	HERRAN	23
	TIBU	218
	VILLA CARO	15
	EL TARRA	16
	CACHIRA	3
	SANTIAGO	8
	ARBOLEDAS	20
	TEORAMA	62
	OCAÑA	553
	CACOTA	3
	GRAMALOTE	16

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

	EL ZULIA	90
	RAGONVALIA	4
	EL CARMEN	101
	CONVENCION	20
	PAMPLONA	22
	CUCUTILLA	35
JUNIO	CUCUTA	2638
	HERRAN	34
	TIBU	181
	VILLA CARO	7
	EL TARRA	18
	CACHIRA	4
	SANTIAGO	13
	ARBOLEDAS	18
	TEORAMA	125
	OCAÑA	656
	CACOTA	1
	GRAMALOTE	18
	EL ZULIA	83
	RAGONVALIA	6
	EL CARMEN	114
	CONVENCION	8
	PAMPLONA	21
	CUCUTILLA	57
JULIO	CUCUTA	2685
	HERRAN	31
	TIBU	170
	VILLA CARO	10
	EL TARRA	31
	CACHIRA	2
	SANTIAGO	32
	ARBOLEDAS	12
	TEORAMA	87
	OCAÑA	679
	CACOTA	3
	GRAMALOTE	15
	EL ZULIA	104
	RAGONVALIA	5

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

	EL CARMEN	149
	CONVENCION	14
	PAMPLONA	39
	CUCUTILLA	50
AGOSTO	CUCUTA	3064
	HERRAN	49
	TIBU	157
	VILLA CARO	11
	EL TARRA	144
	CACHIRA	2
	SANTIAGO	63
	ARBOLEDAS	17
	TEORAMA	126
	OCAÑA	783
	CACOTA	48
	GRAMALOTE	14
	EL ZULIA	139
	RAGONVALIA	110
	EL CARMEN	177
	CONVENCION	18
	PAMPLONA	227
	CUCUTILLA	200
SEPTIEMBRE	CUCUTA	3098
	HERRAN	90
	TIBU	236
	VILLA CARO	144
	EL TARRA	164
	CACHIRA	32
	SANTIAGO	91
	ARBOLEDAS	106
	TEORAMA	137
	OCAÑA	936
	CACOTA	134
	GRAMALOTE	91
	EL ZULIA	220
	RAGONVALIA	285
	EL CARMEN	154
	CONVENCION	308

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

	PAMPLONA	373
	CUCUTILLA	357
OCTUBRE	CUCUTA	2847
	HERRAN	133
	TIBU	225
	VILLA CARO	194
	EL TARRA	196
	CACHIRA	61
	SANTIAGO	105
	ARBOLEDAS	138
	TEORAMA	164
	OCAÑA	728
	CACOTA	127
	GRAMALOTE	121
	EL ZULIA	124
	RAGONVALIA	321
	EL CARMEN	222
	CONVENCION	321
	PAMPLONA	358
	CUCUTILLA	347
NOVIEMBRE	CUCUTA	2645
	HERRAN	108
	TIBU	210
	VILLA CARO	98
	EL TARRA	201
	CACHIRA	47
	SANTIAGO	34
	ARBOLEDAS	170
	TEORAMA	121
	OCAÑA	663
	CACOTA	43
	GRAMALOTE	68
	EL ZULIA	107
	RAGONVALIA	343
	EL CARMEN	194
	CONVENCION	313
	PAMPLONA	310
	CUCUTILLA	350

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

DICIEMBRE	CUCUTA	1890
	HERRAN	62
	TIBU	170
	VILLA CARO	70
	EL TARRA	161
	CACHIRA	34
	SANTIAGO	18
	ARBOLEDAS	111
	TEORAMA	115
	OCAÑA	677
	CACOTA	17
	GRAMALOTE	42
	EL ZULIA	83
	RAGONVALIA	230
	EL CARMEN	189
	CONVENCION	280
	PAMPLONA	229
	CUCUTILLA	275
TOTAL ENCUESTAS VIGENCIA 2021		56858

Ahora bien, podemos observar los resultados de la encuesta en la vigencia 2021 de acuerdo a la Resolución 0256 de 2015

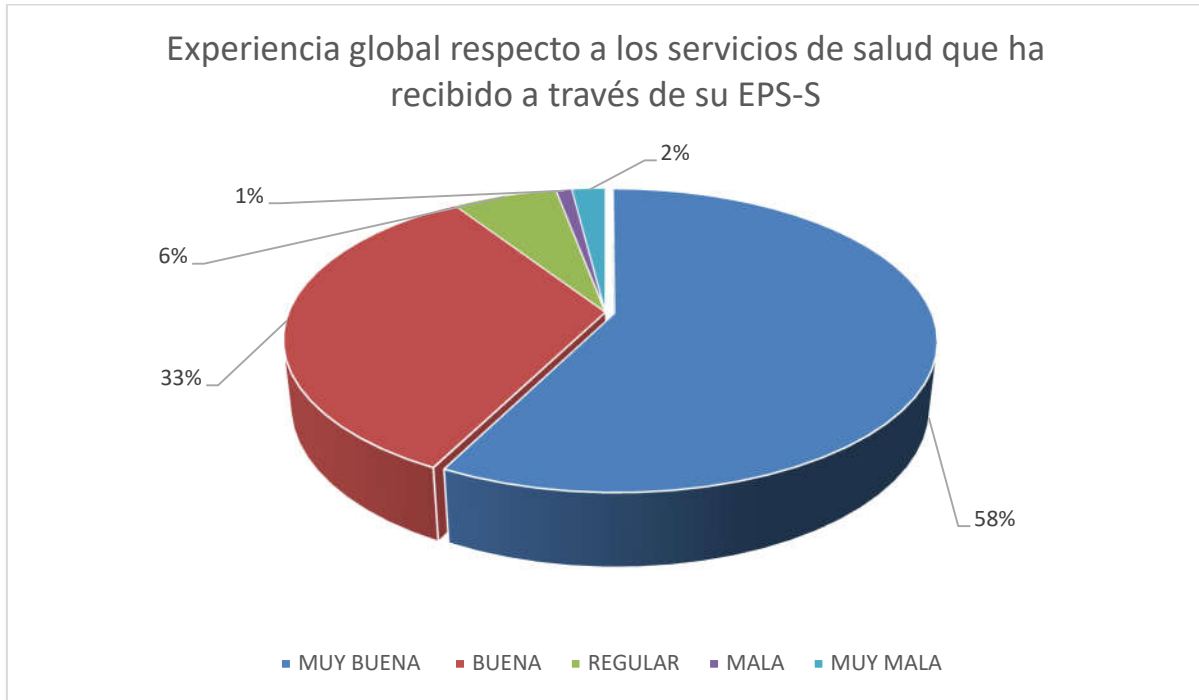
PREGUNTA	PERCEPCION	PORCENTAJE VIGENCIA 2021
¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su EPS-S?	MUY BUENA	58%
¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su EPS-S?	BUENA	33%
¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su EPS-S?	REGULAR	6%
¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su EPS-S?	MALA	1%
¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su EPS-S?	MUY MALA	2%

En la vigencia 2021 se evidencia que el grado de satisfacción global de los usuarios esta entre muy buena con un 58% y buena con un 33%, lo que nos permite concluir

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

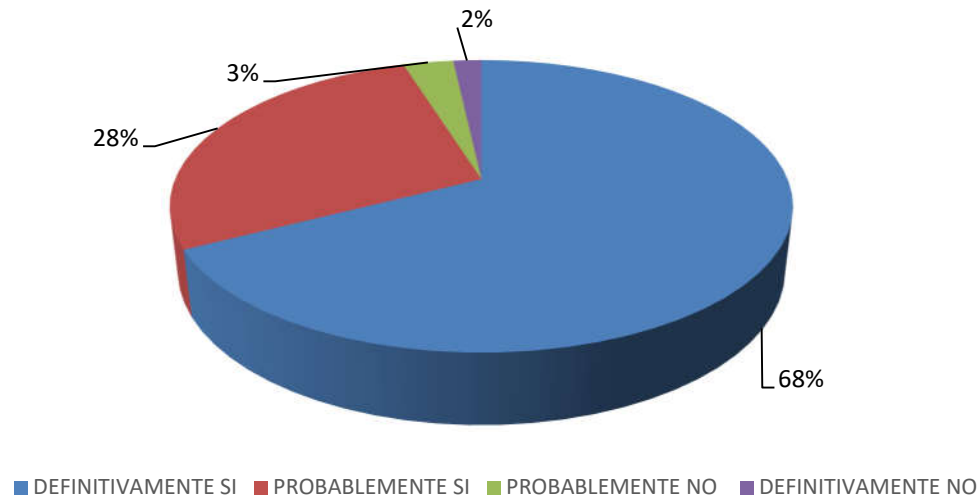
que en general hay un alto grado de usuarios satisfechos con la atención brindada por la atención en la EAPB



PREGUNTA	PERCEPCION	PORCENTAJE VIGENCIA 2021
¿recomendaría a sus familiares y amigos AFILIARSE A SU EPS-S?	DEFINITIVAMENTE SI	68%
¿recomendaría a sus familiares y amigos AFILIARSE A SU EPS-S?	PROBABLEMENTE SI	28%
¿recomendaría a sus familiares y amigos AFILIARSE A SU EPS-S?	PROBABLEMENTE NO	3%
¿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 68% los usuarios encuestados definitivamente recomiendan la EPSS y un 28% probablemente también la recomienda.

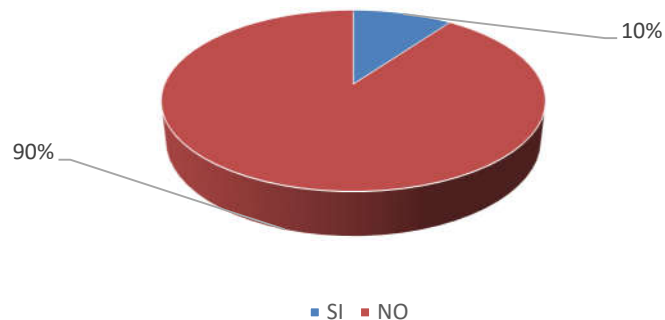
Recomendaría a sus familiares y amigos AFILIARSE A SU EPS-S



PREGUNTA	PERCEPCION	PORCENTAJE VIGENCIA 2021
¿HA PENSADO CAMBIARSE A OTRA EPS?	SI	10%
¿HA PENSADO CAMBIARSE A OTRA EPS?	NO	90%

Y en relación al indicador si los usuarios han pensado cambiarse, se logró un 90% de los usuarios encuestas que no han pensado cambiarse, lo que permite fidelizar la satisfacción en la atención por parte de la EAPB

HA PENSADO CAMBIARSE A OTRA EPS



ANÁLISIS Y CONCLUSIÓN

Para la vigencia del 2021 se radicaron 5191 PQRS en total ante las diferentes herramientas, de las cuales quedaron pendiente 26 a corte de 31 diciembre de 2021, es decir, del 100% de PQRS registrado quedo un 0.50% por dar respuesta, donde, además es preciso aclarar que fueron las registradas el finalizar el mes de diciembre

Del total de las 56858 encuestas aplicadas para determinar el grado de satisfacción en la atención por parte de la EPS, se puede detectar que, de acuerdo a la Resolución 0256 de 2015 para la vigencia 2021 donde se la encuesta fue aplicada por la plataforma de la EPS_VIRTUAL, se evidencia que el grado de satisfacción global de los usuarios esta entre muy buena con un 58% y buena con un 33%, lo que nos permite deducir que en general hay un alto grado de usuarios satisfechos con la atención brindada en la EAPB, asimismo, los resultados de proporción si nuestros usuarios recomendaría la EPS, podemos observar que el 68% los usuarios encuestados definitivamente recomiendan la EPSS y un 28% probablemente también la recomienda y, por último, el indicador si los usuarios han pensado cambiarse, se logró un 90% 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