

Micrositio de Rendición de Cuentas

Abril – Junio 2023

Indicadores Sistema de Gestión de la Calidad

Indicadores de Calidad

Para consultar los indicadores de Gestión del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de nuestra entidad:

- Consulta especializada se puede consulta en el siguiente link

<https://www.comfenalcovalle.com.co/salud/oportunidad-de-citas-resolucion-1552/>

Red de Prestadores

Red de Prestadores



Para consultar la Red de Prestadores:

- Consulta consulta en el siguiente link

<https://www.comfenalcovalle.com.co/salud/directorio-red-de-prestadores-eps/>

Canales de Atención

Canal de Atención

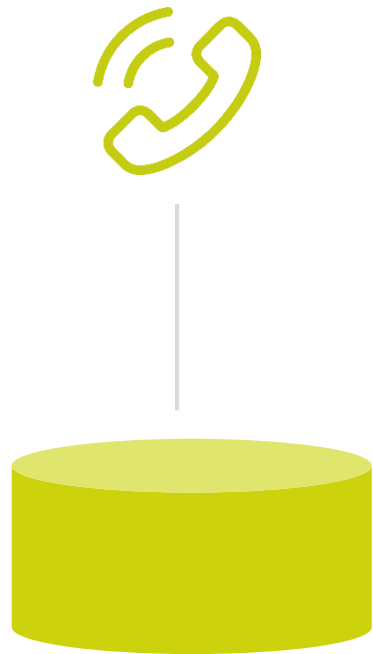
Tiempo promedio de atención en el canal de atención presencial

Promedio Espera	Promedio Atención	Promedio Total Tiempo
44:26:00	07:22:00	54:48:00
		

Tiempo de espera Canal Telefónico

Atención al usuario

II TRIMESTRE 2023



Llamadas atendidas en segundos	Porcentaje	Cantidad de llamadas atendidas
0 a 20 segundos	83,93%	78.479
21 a 40 segundos	2,95%	2.756
41 a 60 segundos	1,62%	1.512
61 a 80 segundos	1,22%	1.144
81 a 100 segundos	0,94%	883
101 a 120 segundos	0,67%	627
> 20 segundos	2,09%	1.956

Satisfacción del Usuario

Satisfacción de Usuarios

Desde la EPS se realiza la evaluación de la satisfacción a los usuarios, al corte del II Trimestre se obtuvo el siguiente resultado

Indicador	Calificación
Experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido de EPS delagente	84%



EPS  **delagente**