

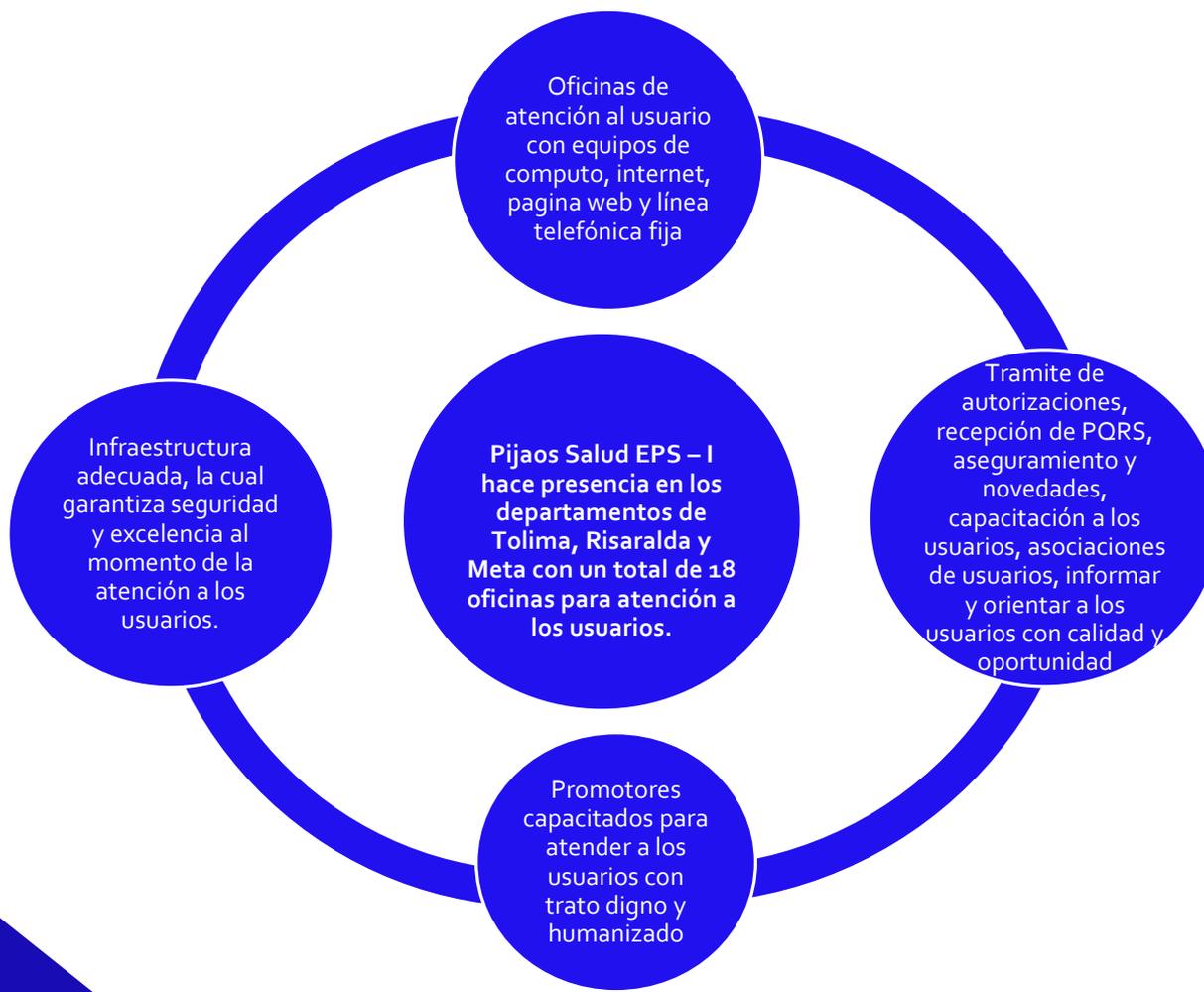


INFORME SIAU IV TRIMESTRE 2018

**Circular Externa 008 de 2018
Superintendencia Nacional de Salud**



NUESTRAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO





NUESTRAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO

DEPARTAMENTO	MUNICIPIO
TOLIMA	CHAPARRAL
	COYAIMA
	GAITANIA
	HERRERA
	IBAGUE
	NATAGAIMA
	ORTEGA
	PLANADAS
	RIOBLANCO
	SAN ANTONIO
RISARALDA	GUATICA
	MARSELLA
	MISTRATO
	PEREIRA
	PUEBLO RICO
	SANTA CECILIA
QUINCHIA	
META	PUERTO GAITAN



GESTIÓN EN OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO

- Información y orientación a los usuarios sobre el Sistema General de Seguridad Social en Salud, Derechos y Deberes y de interés general.
- Tramite de autorizaciones
- Atención preferencial al adulto mayor, a los niños, niñas, a las personas en condición de discapacidad, a las mujeres gestantes y en general demás personas que, requieran en un momento atención especial.
- Capacitación a los usuarios en diferentes temas
- Asociaciones de usuarios
- Canalización de servicios a programas de Promoción y Prevención.
- Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- Apertura de buzones de sugerencias
- Encuestas de satisfacción
- Afiliaciones y novedades
- Certificaciones



TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS

- Atención telefónica
- Atención personalizada
- Atención página web
- Atención correo electrónico

DEPARTAMENTO	PROMEDIO TIEMPO DE ESPERA PARA RECIBIR LA ATENCIÓN POR LOS DIFERENTES CANALES	
META	1 - 15 min	98,21%
	16 - 30 min	1,79%
TOLIMA	1 - 15 min	97,78%
	16 - 30 min	1,90%
	> 30 min	0,32%
RISARALDA	1 - 15 min	99,87 %
	16 - 30 min	0,13%

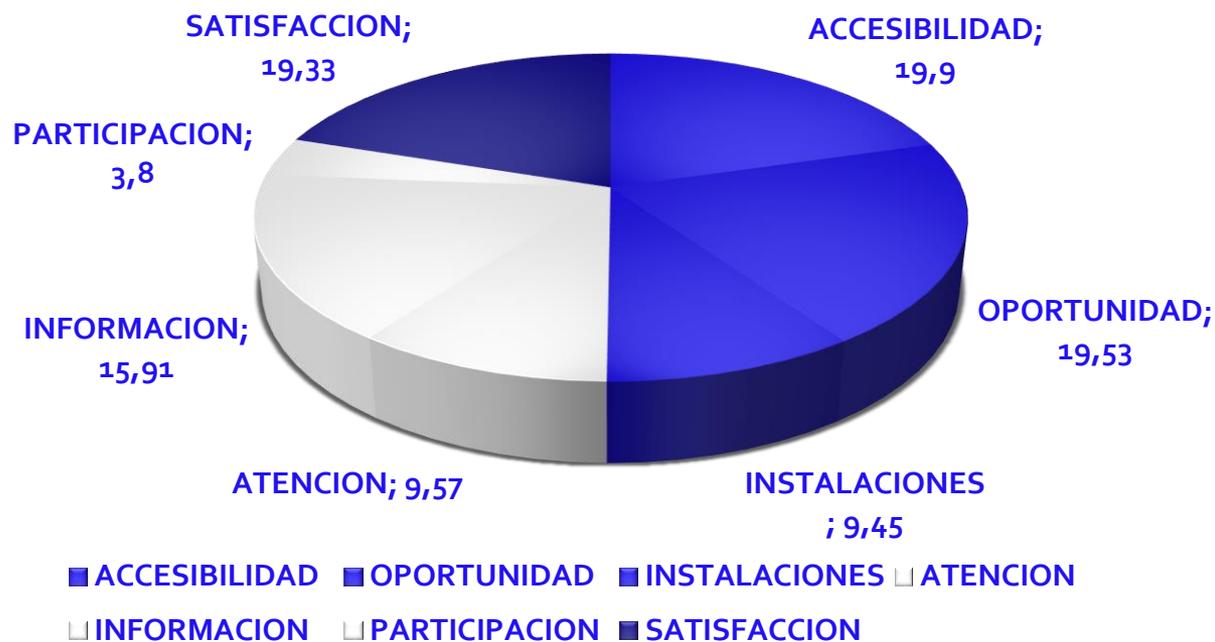
- Atención PQRS

DEPARTAMENTO	PROMEDIO TIEMPO RESPUESTA A PQRS
META	9,8 días
RISARALDA	0,55 días
TOLIMA	6,14 días



RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

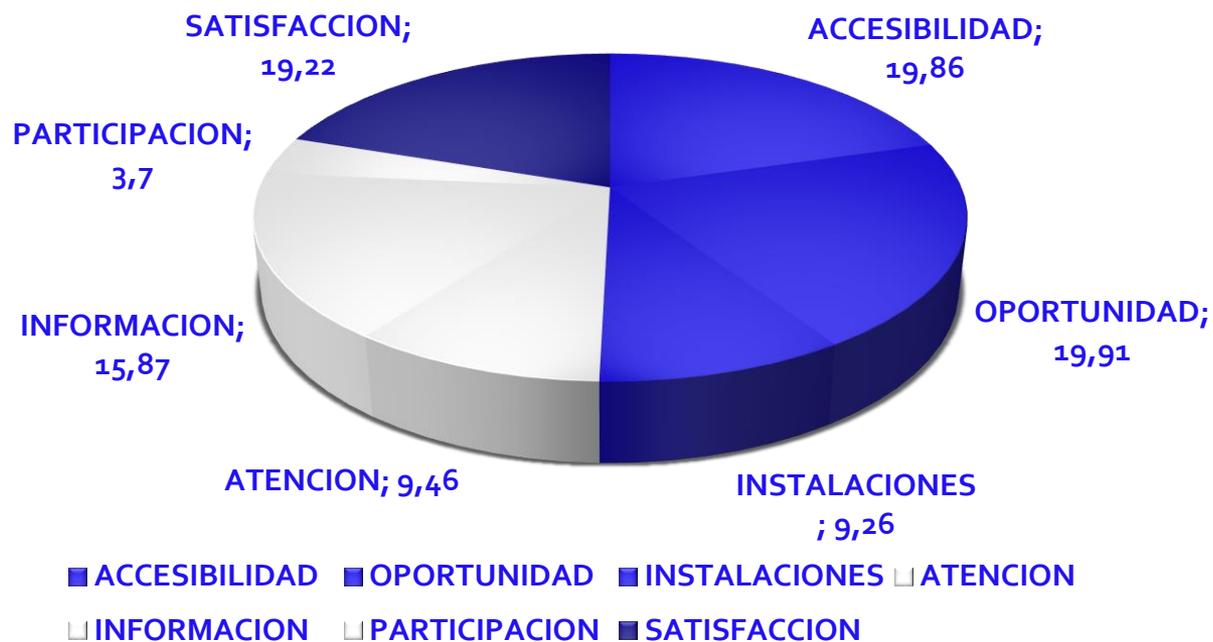
**SATISFACCION GLOBAL 97,49%
IV TRIMESTRE 2018**





RESULTADOS SATISFACCIÓN TOLIMA

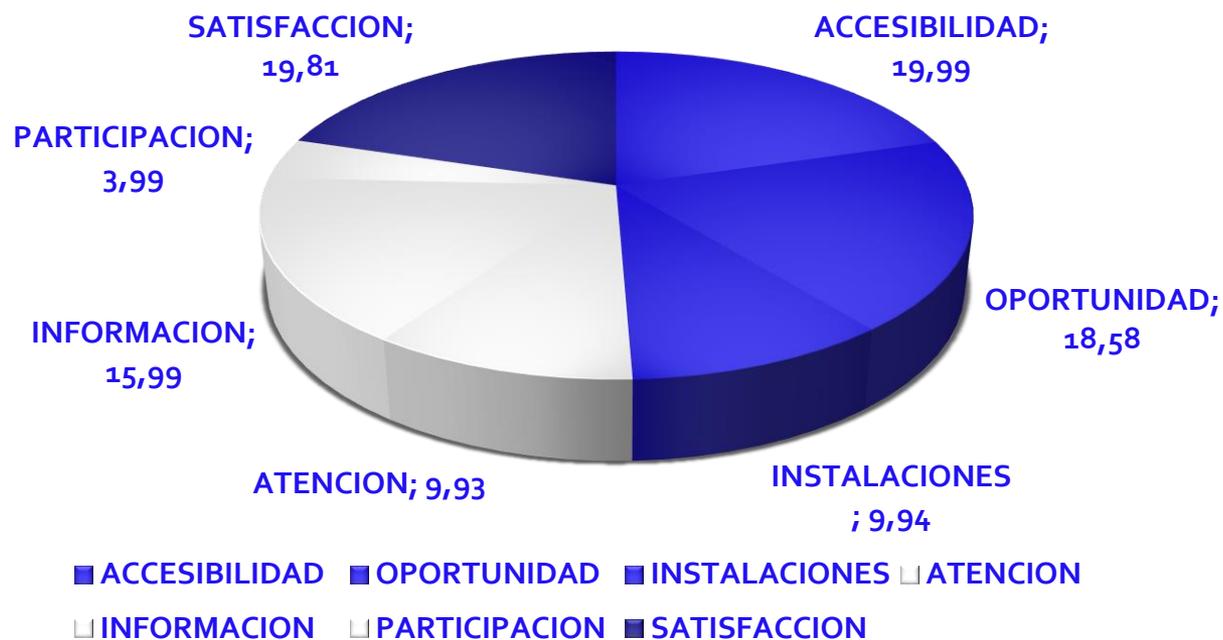
SATISFACCION TOLIMA 97,28 % IV TRIMESTRE 2018





RESULTADOS SATISFACCIÓN RISARALDA

SATISFACCION RISARALDA 98,23% IV TRIMESTRE





RESULTADOS SATISFACCIÓN META

**SATISFACCION META 96,69 %
IV TRIMESTRE 2018**

