

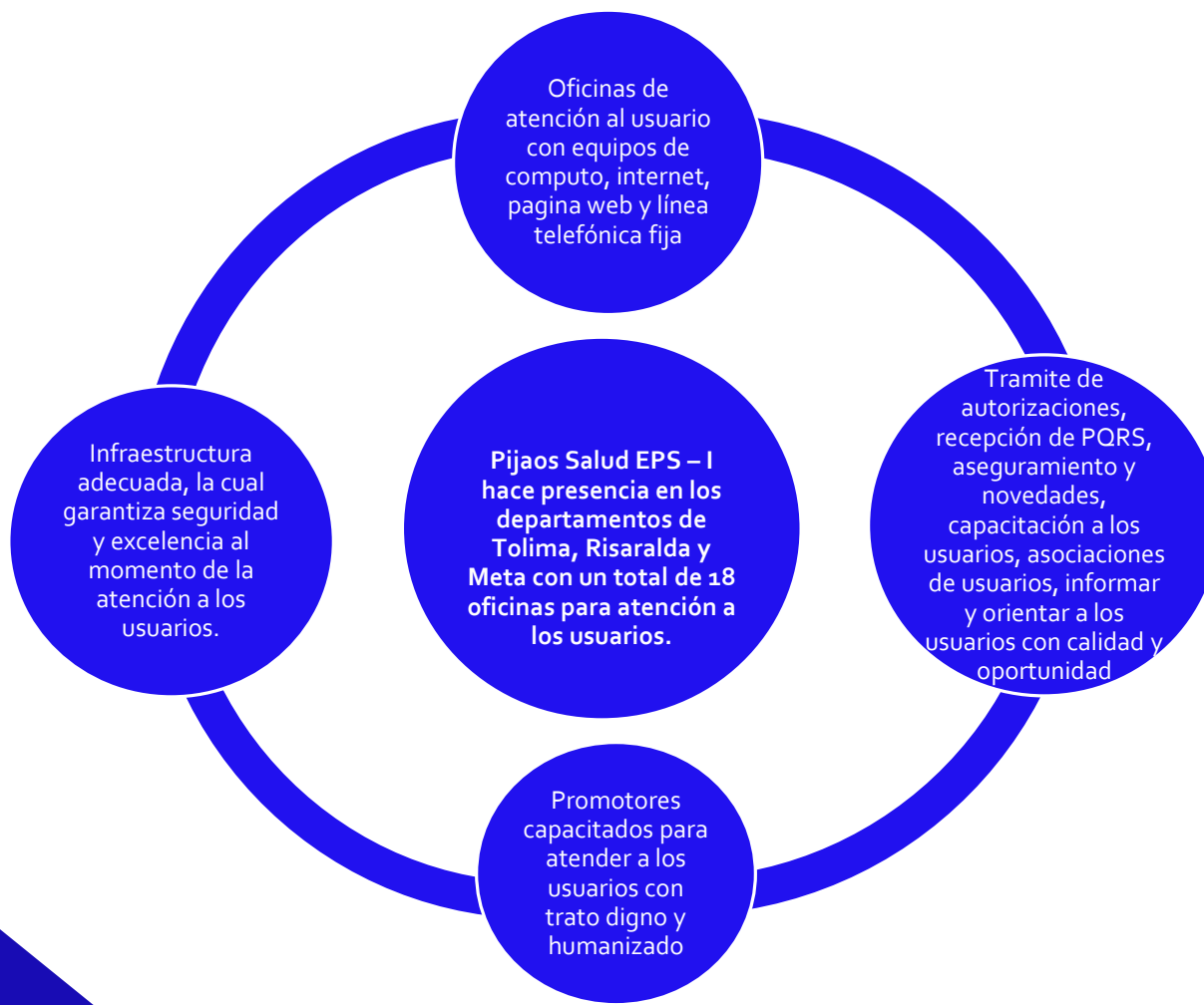


# INFORME SIAU II TRIMESTRE 2019

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	100%
TOLIMA	1 - 15 min	95,71%
	16 - 30 min	4,26%
	> 30 min	0,03%
RISARALDA	1 - 15 min	96,38%
	16 - 30 min	3,41%
	> 30 min	0,22%

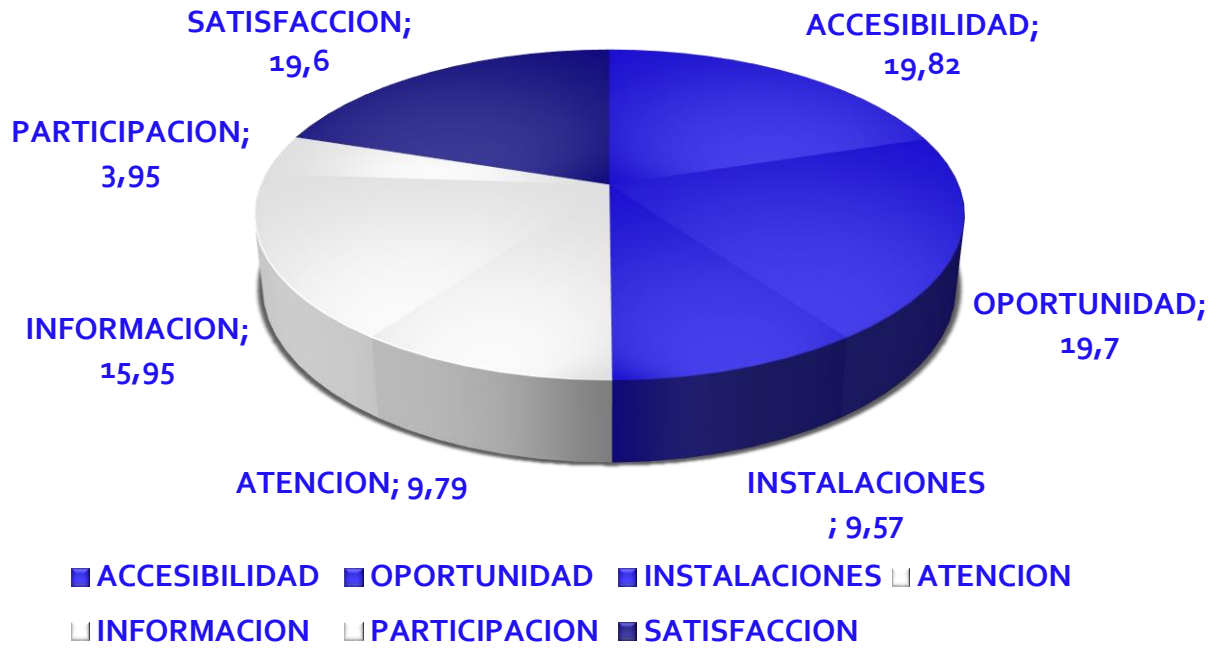
- Atención PQRS

DEPARTAMENTO	PROMEDIO TIEMPO RESPUESTA A PQRS
META	11,60 días
RISARALDA	7,85 días
TOLIMA	7,90 días



# RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

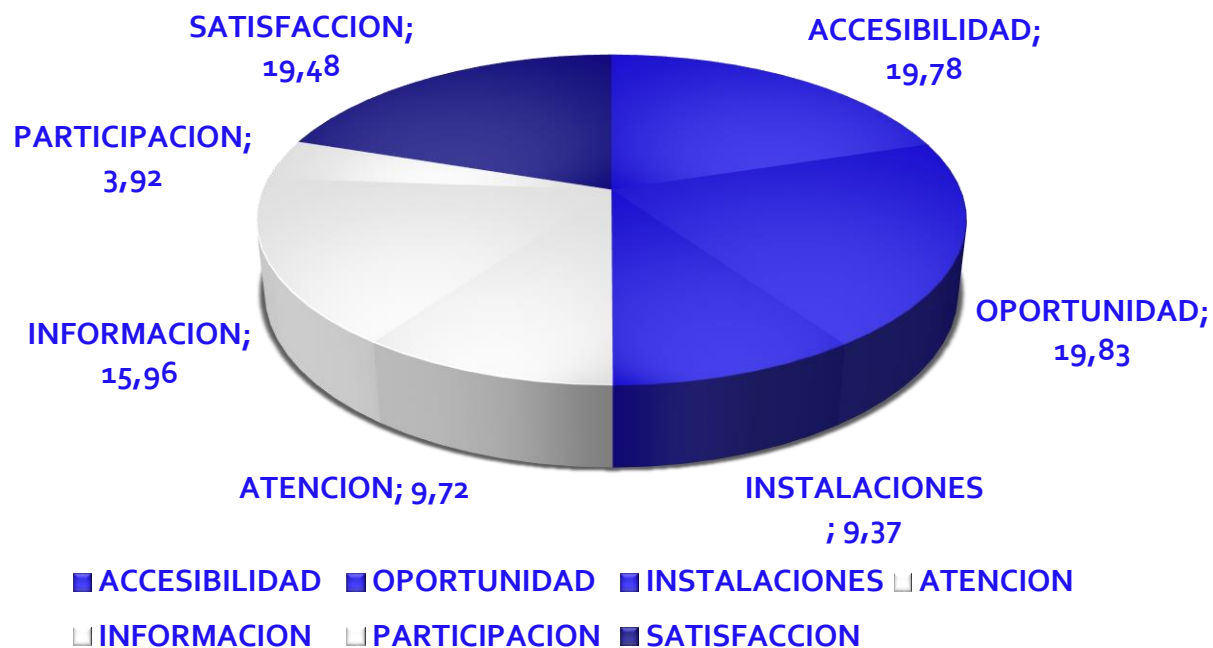
## SATISFACCION GLOBAL 98,17% II TRIMESTRE 2019





# RESULTADOS SATISFACCIÓN TOLIMA

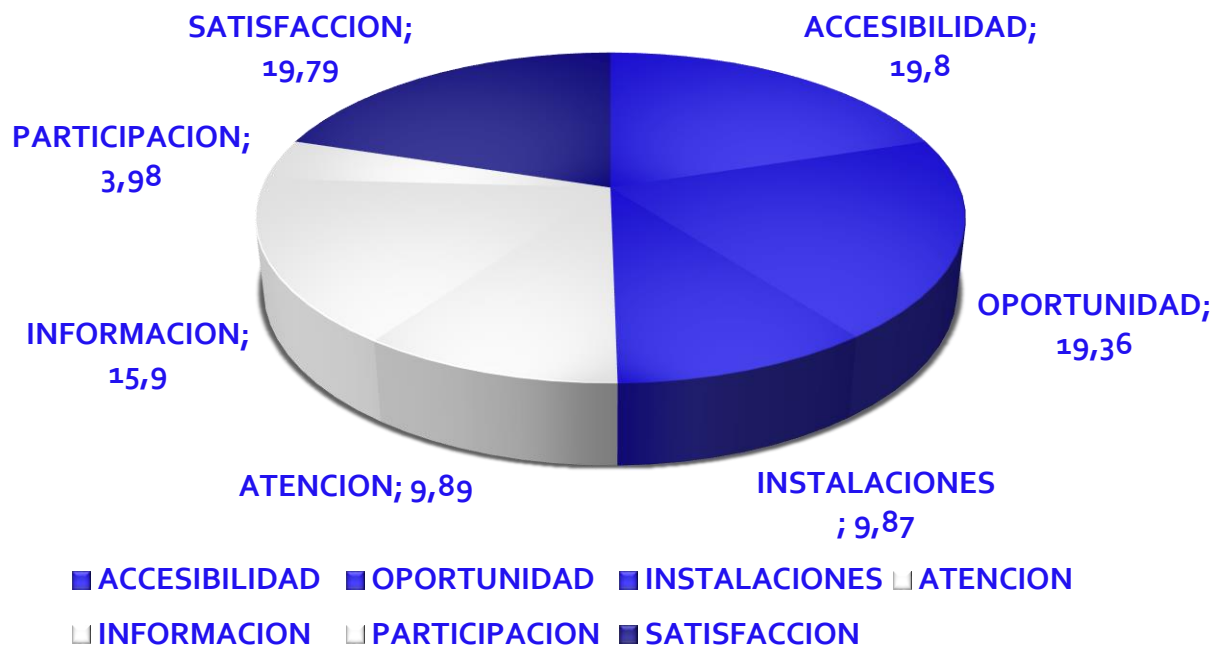
## SATISFACCION TOLIMA 98,06% II TRIMESTRE 2019





# RESULTADOS SATISFACCIÓN RISARALDA

## SATISFACCION RISARALDA 98,59% II TRIMESTRE 2019







# RESULTADOS SATISFACCIÓN META

## SATISFACCION META 99,03 % II TRIMESTRE 2019

