

INFORME SIAU III TRIMESTRE 2020

Circular Externa 008 de 2018 Superintendencia Nacional de Salud



NUESTRAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO

Oficinas de atención al usuario con equipos de computo, internet, pagina web y línea telefónica fija

Infraestructura adecuada, la cual garantiza seguridad y excelencia al momento de la atención a los usuarios.

Pijaos Salud EPS – I hace presencia en los departamentos de Tolima, Risaralda y Meta con un total de 18 oficinas para atención a los usuarios.

> Promotores capacitados para atender a los usuarios con trato digno y humanizado

Tramite de autorizaciones, recepción de PORS, aseguramiento y novedades, capacitación a los usuarios, asociaciones de usuarios, informar y orientar a los usuarios con calidad y oportunidad



NUESTRAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO

| DEPARTAMENTO | MUNICIPIO |
|--------------|---------------|
| | ATACO |
| TOLIMA | CHAPARRAL |
| | COYAIMA |
| | GAITANIA |
| | HERRERA |
| | IBAGUE |
| | NATAGAIMA |
| | ORTEGA |
| | PRADO |
| | PURIFICACION |
| | PLANADAS |
| | RIOBLANCO |
| | SALDAÑA |
| | SAN ANTONIO |
| RISARALDA | GUATICA |
| | MARSELLA |
| | MISTRATO |
| | PEREIRA |
| | PUEBLO RICO |
| | 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

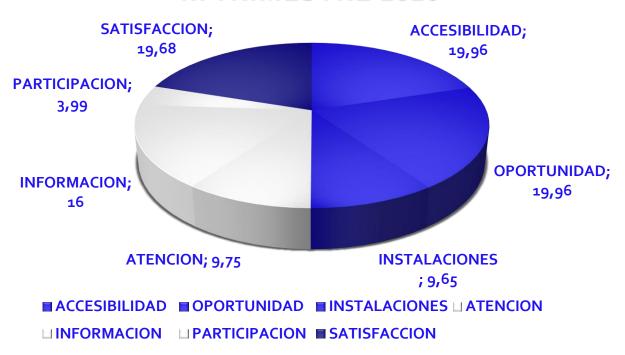
| DEPARTAMENTO | PROMEDIO TIEMPO DE ESPERA PARA RECIBIR LA ATENCIÓN POR LOS DIFERENTES CANALES | |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| META | 1 - 15 min | 100% |
| TOLIMA | 1 - 15 min | 98,7% |
| | 16 - 30 min | 1,3% |
| RISARALDA | 1 - 15 min | 100% |

Atención PQRS

| DEPARTAMENTO | PROMEDIO TIEMPO RESPUESTA A PQRS |
|--------------|-------------------------------------|
| META | 3,05 días |
| RISARALDA | 3 días |
| TOLIMA | 2,56 días |



SATISFACCION GLOBAL 98,99% III TRIMESTRE 2020





RESULTADOS SATISFACCIÓN TOLIMA

SATISFACCION TOLIMA 98,61% III TRIMESTRE 2020





SATISFACCION RISARALDA 99,71% III TRIMESTRE 2020





RESULTADOS SATISFACCIÓN META

SATISFACCION META 100 % III TRIMESTRE 2020

