

# INFORME SIAU IV TRIMESTRE 2022

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
TOLIMA	ATACO
	CHAPARRAL
	COYAIMA
	GAITANIA
	HERRERA
	IBAGUE
	NATAGAIMA
	ORTEGA
	PRADO
	PURIFICACION
	PLANADAS
	RIOBLANCO
	SALDAÑA
	SAN ANTONIO
	SANTIAGO PEREZ
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

Atención PQRS

DEPARTAMENTO	PROMEDIO TIEMPO DE ESPERA PARA RECIBIR LA ATENCIÓN POR LOS DIFERENTES CANALES	
META	1 - 15 min	100 %
TOLIMA	1 – 15 min	99,75 %
	16 – 30 min	0,23 %
	> 30 min	0,02 %
RISARALDA	1 - 15 min	99,96 %
	16 – 30 min	0,04 %

DEPARTAMENTO	PROMEDIO TIEMPO RESPUESTA A PQRS
META	1,33 días
RISARALDA	4,03 días
TOLIMA	3,92 días

# RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

## SATISFACCION GLOBAL 99,25% IV TRIMESTRE 2022





#### RESULTADOS SATISFACCIÓN TOLIMA

## SATISFACCION TOLIMA 99,02% IV TRIMESTRE 2022





## RESULTADOS SATISFACCIÓN RISARALDA

## SATISFACCION RISARALDA 99,7% IV TRIMESTRE 2022





#### RESULTADOS SATISFACCIÓN META

## SATISFACCION META 99,97% IV TRIMESTRE 2022

