

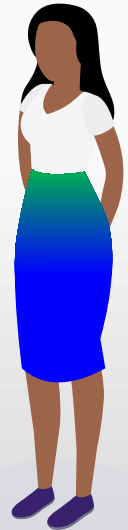


INFORME SIAU I TRIMESTRE 2024

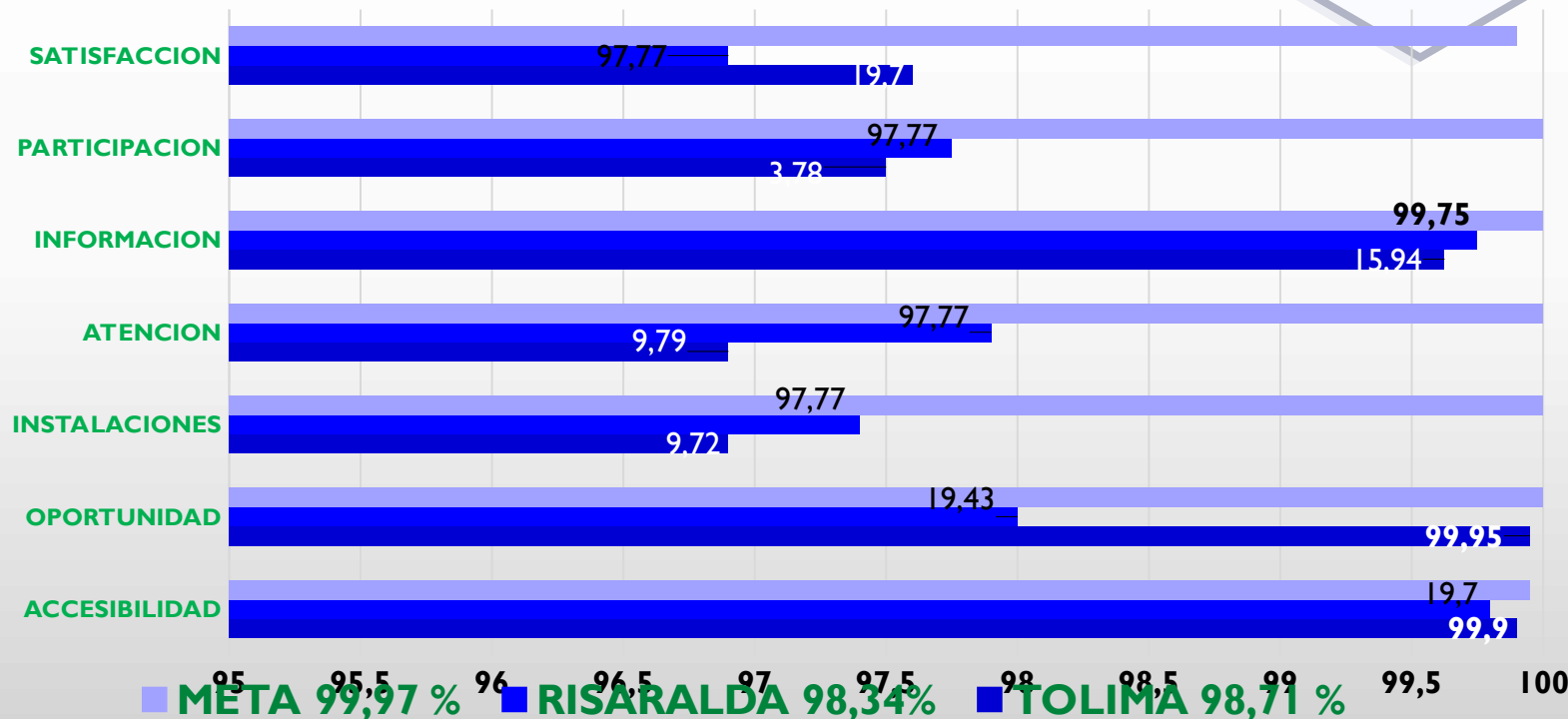


SATISFACCION USUARIOS

- Mes a mes el equipo de promotores realiza al 2% de la población, encuestas de satisfacción en cada municipio donde tiene cobertura la EPS - I y mediante un formato definido evalúan varios ítems. El porcentaje de satisfacción global correspondiente al I TRIMESTRE de 2024 fue del **98,88%**.



SATISFACCION GLOBAL POR COMPONENTE



SATISFACCION POR MUNICIPIO

Se presenta la satisfacción correspondiente al I TRIMESTRE de 2024 en relación a los municipios en los cuales opera la EPS –I.



SATISFACCION POR MUNICIPIO

REPORTE MASIVO SATISFACCIÓN POR MUNICIPIO - PIJAOS SALUD EPSI

Con corte desde: 1/01/2024 hasta 31/03/2024

Procesado: 24/06/2024 | AJCARDONA

MUNICIPIO	1. ACCESIBILIDAD	2. OPORTUNIDAD	3. INSTALACIONES	4. ATENCION	5. INFORMACION	6. PARTICIPACION	7. SATISFACCION	PORCENTAJE DE SATISFACCION
PUERTO GAITAN	19,99	20	10	10	16	4	20	99,99
PEREIRA	19,82	19,96	9,99	9,99	15,99	3,95	19,93	99,63
GUATICA	19,95	19,97	9,97	9,97	16	3,9	19,91	99,74
MARSELLA	19,01	19,94	9,96	9,98	16	3,98	19,95	98,82
MISTRATO	19,91	19,99	9,99	10	15,97	3,98	19,99	99,83
PUEBLO RICO	15,93	19,99	9,99	9,99	15,3	2,51	19,98	93,69
QUINCHIA	19,09	13,23	8,97	9,04	15,97	3,17	18,81	88,28
IBAGUE	18,68	20	9,49	9,5	16	4	19,58	97,25
ATACO	20	19,97	9,48	9,59	16	4	19,56	98,6
CHAPARRAL	20	19,98	9,79	9,98	16	3,99	19,8	99,54
COYAIMA	19,99	20	9,59	9,64	16	3,99	19,75	98,96
NATAGAIMA	20	20	10	10	16	3,92	19,99	99,91
ORTEGA	19,78	19,82	9,98	9,97	16	3,98	19,92	99,45
PLANADAS	19,85	19,53	9,65	9,63	16	3,97	19,42	98,05
PRADO	19,96	20	8,06	9,97	16	2,98	19,01	95,98
PURIFICACION	18,82	17,38	8,58	8,69	15,82	3,42	17,69	90,4
RIOBLANCO	20	20	10	10	16	3,97	19,66	99,63
SALDAÑA	19,8	19,41	9,78	9,78	16	3,99	19,74	98,5
SAN ANTONIO	19,31	19,71	9,97	9,99	15,98	3,91	19,83	98,7
TOTAL	19,4	19,4	9,6	9,7	15,9	3,76	19,6	97,6



MECANISMOS DE SOCIALIZACION

- Pagina web (micrositio de rendición de cuentas)
- Circular 008
- Resolución 256
- PAMEC
- Carteleras ubicadas en las oficinas de atención al usuario
- Informe mensual de SIAU
- Correo electrónico
- Carta de desempeño, derechos y deberes
- Seguimiento con cargue de evidencias según formulación de Plan de Acción de la Política de Participación Social Resolución 2063 de 2017 Minsalud cargue a PISIS.



ACCIONES DE MEJORA

- Se solicita a las áreas generar acciones de mejora encaminadas a aumentar la satisfacción por componente.
- Se realiza retroalimentación de cada una de las oficinas de atención al usuario para corregir las falencias identificadas.
- Se socializa el informe de manera mensual a la gerencia, GyC, talento humano, control interno, PyP, coordinadoras regionales y promotores como insumo de evaluación de sus procesos.



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

El sistema de PQRS funciona de forma adecuada en cada municipio, los buzones de PQRS se abren cada semana. Durante el I TRIMESTRE del año 2024 se recibieron por diferentes medios (Página web, correo electrónico, escritas, buzones de sugerencias, verbales y SUPERSALUD) un total de 521 PQRS registradas en el sistema GEMA EPS.



CANTIDAD DE PQRS POR MUNICIPIO

MUNICIPIO	CANTIDAD
ATACO	5
CHAPARRAL	69
COYAIMA	23
GUATICA	14
IBAGUE	117
MARSELLA	5
MISTRATO	11
NATAGAIMA	29
ORTEGA	42
PEREIRA	63
PLANADAS	9
PRADO	2
PUEBLO RICO	17
PUERTO GAITAN	22
PURIFICACION	31
QUINCHIA	27
RIOBLANCO	8
SALDA-A	10
SAN ANTONIO	17



MOTIVOS GENERALES DE PQRS



IPS CON MAYOR NUMERO DE PQRS

NOMBRE IPS	CANTIDAD
THE WALA IPS INDIGENA PUBLICA	41
COODESURIS	33
DISFARMA GC SAS	26
SHARON MEDICAL GROUP SAS	20
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JORGE - PEREIRA	18
SOCIMEDICOS SAS	13
UROCADIZ ESPECIALIDADES MEDICO QUIRURGICAS SAS	13
CENTRAL DE ESPECIALISTAS DE COLOMBIA S.A.S.	11
INSTITUTO OFTALMOLOGICO DEL TOLIMA SAS	10
CLINICA IBAGUE S.A	8
HOSPITAL CARDIOVASCULAR DE CUNDINAMARCA S.A - SOACHA	8
INVERAUDIT S.A.S.	7



MECANISMOS DE SOCIALIZACION DE LAS PQRS

- Socialización a los prestadores y áreas de la EPSI con mayor número de PQRS
- PAMEC
- Informe mensual de SIAU
- Circular 017 de 2020 Supersalud (GT005 Inventario PQRS y GT006 Respuesta PQRS)
- Circular 008 (oportunidad respuesta)
- Seguimiento con cargue de evidencias según formulación de Plan de Acción de la Política de Participación Social Resolución 2063 de 2017 Minsalud cargue a PISIS.



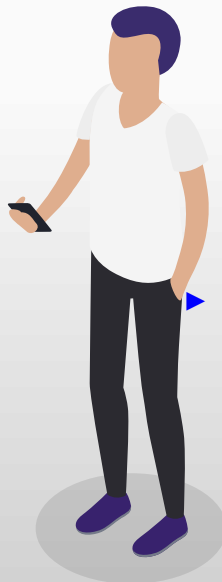
ACCIONES DE MEJORA

- Se solicita a las IPS y áreas de la EPSI con mayor número de PQRS generar planes de mejoramiento de acuerdo a los motivos de cada una.
- Se realiza retroalimentación de cada una de las oficinas de atención al usuario para corregir las falencias identificadas.
- Se socializa el informe de manera mensual a la gerencia, GyC, talento humano, control interno, PyP, coordinadoras regionales y promotores como insumo de evaluación de sus procesos.



BUZON DE SUGERENCIAS

- ▶ El buzón de sugerencias se abre cada viernes en las oficinas de atención al usuario. En total se realizaron 1,430 aperturas de buzón de sugerencias para el III TRIMESTRE de 2023, en los municipios en los cuales se cuenta con oficinas de Pijaos Salud EPS – I.



ACTUALIZACION DE CARTELERA

- ▶ Las oficinas de atención al usuario cuentan con un sistema informativo físico establecido mediante cartelera ubicada en las salas de espera. La información publicada corresponde a la obligatoria según Circular 008 de 2018 de la Supersalud y adicionalmente a los temas del cronograma mensual.
- ▶ En total se realizaron 66 actualizaciones de cartelera para el III TRIMESTRE de 2023, en los municipios en los cuales se cuenta con oficinas de Pijaos Salud EPS – I.





CAPACITACION USUARIOS



ASOCIACION USUARIOS

- ▶ Los funcionarios de las oficinas de atención al usuario de la EPSI efectúan capacitaciones frente a los temas competentes del Sistema General de Seguridad Social en Salud cada mes y desde la oficina principal se realizan de manera virtual.
- ▶ En total se realizaron 66 capacitaciones a usuarios para el III TRIMESTRE de 2023 cumpliendo con lo establecido en el cronograma.

▶ En total se realizaron 57 actas de reuniones de Asociación de Usuarios conformadas en cada municipio en las cuales la EPS – I tiene oficinas de atención al usuario para el III TRIMESTRE de 2023 y de las 19 asociaciones que están conformadas.

▶ Asimismo, se informa que se realizaron las reuniones mensuales de manera virtual desde la oficina principal haciendo la respectiva convocatoria en carteleras y pagina web.

MECANISMOS DE SOCIALIZACION

- Informe mensual de SIAU
- Seguimiento con cargue de evidencias según formulación de Plan de Acción de la Política de Participación Social Resolución 2063 de 2017 Minsalud cargue a PISIS.
- Análisis de las problemáticas identificadas por parte de los integrantes de las asociaciones de usuarios y reportes a las IPS o áreas de la EPSI involucradas.
- Circular 002 de 2020 (GT004 actualización o modificación en las asociaciones)



POLITICA PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD



- La EPSI de acuerdo a la Resolución 2063 de 2017 realiza la formulación anual según los lineamientos y ejes estratégicos establecidos en la misma según las diferentes actividades que se desarrollan por parte de las áreas de la EPSI involucradas. Durante el III TRIMESTRE de 2023 se realizó seguimiento del plan de acción del año 2022 y cargue de la programación del 2023.



SOLICITUDES DE TRANSPORTE

- ▶ Desde el área de SIAU se responden la totalidad de solicitudes de transporte, las cuales en ocasiones incluyen solicitudes de hogar de paso y/o alimentación. Durante el I TRIMESTRE de 2024 se recibieron 662 solicitudes. Siendo Natagaima y Coyaima los municipios con mayor cantidad.



CARTA DESEMPEÑO, DERECHOS Y DEBERES

- Durante el I TRIMESTRE de 2024 se realizó la socialización personalizada a 880 usuarios de la Carta de Desempeño, Derechos y Deberes por parte de los promotores en las oficinas de la EPSI.
- De igual manera, se realiza la entrega a los usuarios afiliados nuevos quienes hicieron proceso de afiliación.



CAPACITACION FUNCIONARIOS

- ▶ Durante el I TRIMESTRE de 2024 se realizó capacitación a los funcionarios de las oficinas de atención al usuario de la EPSI en los departamentos de Tolima, Risaralda y Meta sobre Carta de Desempeño, Derechos y Deberes, Encuestas de Satisfacción, Capacitación y Asociación de Usuarios, Buzón de Sugerencias, PQRS, atención al usuario, política de participación social en salud, trato digno y humanización de los servicios en salud.



INDICADORES 0256



PIJAOS SALUD EPS INDÍGENA RESOLUCIÓN 013 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS INDÍGENAS DEL MINISTERIO DEL INTERIOR

INDICADORES DE CALIDAD SOGC RESOLUCION 0256 PIJAOS SALUD EPSI

	INDICADOR	DPTO/MUNICIPIO	UNIDAD DE MEDIDA	TRIMESTRE I-2024					ANALISIS	
				NUMERADOR	DENOMINADOR	VALOR	MEDIA DPTAL	MEDIA NACIONAL		
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	Proporción de satisfacción global de los usuarios en la EPS	TOLIMA	Porcentaje	7845	7845	100	N/R	71,05%	La proporción de usuarios satisfechos en el I TRIMESTRE de 2024 con los servicios recibidos en la EPS fueron 13338 que corresponde al 99,93%, de las encuestas totales (13341). Superando la meta establecida del 70% en el PAMEC. Es importante aclarar que la meta del PAMEC es > al 70% lo cual se estaría cumpliendo.	
		PUERTO GAITAN	Porcentaje	912	912	100				
		RISARALDA	Porcentaje	4394	4397	100				N/R
		GUATICA	Porcentaje	433	433	100				
		MARSELLA	Porcentaje	345	345	100				
		MISTRATO	Porcentaje	948	948	100				
		PEREIRA	Porcentaje	839	839	100				
		PUEBLO RICO	Porcentaje	968	968	100				
		QUINCHIA	Porcentaje	861	861	100	N/R			
		TOLIMA	Porcentaje	6928	6928	100				
		ATACO	Porcentaje	309	309	100				
		CHAPARRAL	Porcentaje	622	622	100				
		COYAIMA	Porcentaje	1211	1211	100				
		IBAGUE	Porcentaje	1142	1142	100,00				
		NATAGAIMA	Porcentaje	1143	1143	100				
		ORTEGA	Porcentaje	897	897	100,00				
		PLANADAS	Porcentaje	688	688	100				
		PRADO	Porcentaje	309	309	100				
		PURIFICACION	Porcentaje	313	313	100,00				
		RIOBLANCO	Porcentaje	472	472	100				
		SALDAÑA	Porcentaje	322	322	100				
		SAN ANTONIO	Porcentaje	417	417	100				



EXPERIENCIA EN LA ATENCION

Proporción de usuarios
que recomendaria su EPS
a familiares y amigos

META	Porcentaje	912	912	100
PUERTO GAITAN	Porcentaje	912	912	100
RISARALDA	Porcentaje	4389	4389	100
GUATICA	Porcentaje	432	432	100
MARSELLA	Porcentaje	344	344	100
MISTRATO	Porcentaje	948	948	100
PEREIRA	Porcentaje	838	838	100
PUEBLO RICO	Porcentaje	967	967	100
QUINCHIA	Porcentaje	860	860	100
TOLIMA	Porcentaje	7827	6934	113
ATACO	Porcentaje	309	309	100
CHAPARRAL	Porcentaje	622	622	100
COYAIMA	Porcentaje	1211	1211	100
IBAGUE	Porcentaje	1142	1142	100
NATAGAIMA	Porcentaje	1143	1143	100
ORTEGA	Porcentaje	892	892	100
PLANADAS	Porcentaje	688	688	100
PRADO	Porcentaje	303	303	100
PURIFICACION	Porcentaje	306	306	100
RIOBLANCO	Porcentaje	472	472	100
SALDAÑA	Porcentaje	322	322	100
SAN ANTONIO	Porcentaje	417	417	100

N/R

N/R

N/R

N/R

La proporción de usuarios recomendaria a la EPSI a familiares y amigos en el I TRIMESTRE de 2024 fueron 13335 que corresponde al 99,9%, de las encuestas total (13341). Superando la meta establecida del 70% .



EXPERIENCIA EN LA ATENCION	Proporción de usuarios que ha pensado cambiarse de EAPB	META	Porcentaje	3	912	0,33	N/R	N/R	La proporción de usuarios que han pensado cambiarse de EAPB en el I TRIMESTRE de 2024 fueron 54 que corresponden al 0,40 % de las encuestas total (13341), es decir, 99,60% de usuarios encuestados manifestaron no desear cambiarse de la EPS.
		PUERTO GAITAN	Porcentaje	3	912	0,33			
		RISARALDA	Porcentaje	6	3703	0,16			
		GUATICA	Porcentaje	1	432	0,23			
		MARSELLA	Porcentaje	2	344	0,58			
		MISTRATO	Porcentaje	1	948	0,11			
		PEREIRA	Porcentaje	5	838	0,60			
		PUEBLO RICO	Porcentaje	1	967	0,10			
		QUINCHIA	Porcentaje	4	860	0,47	N/R		
		TOLIMA	Porcentaje	45	6934	0,65			
		ATACO	Porcentaje	1	309	0,32			
		CHAPARRAL	Porcentaje	3	622	0,48			
		COYAIMA	Porcentaje	9	1211	0,74			
		IBAGUE	Porcentaje	3	1142	0,26			
		NATAGAIMA	Porcentaje	2	1143	0,17			
		ORTEGA	Porcentaje	5	892	0,56			
		PLANADAS	Porcentaje	0	688	0,00			
		PRADO	Porcentaje	9	303	2,97			
		PURIFICACION	Porcentaje	7	306	2,29			
		RIOBLANCO	Porcentaje	0	472	0,00			
		SALDAÑA	Porcentaje	1	322	0,31			
		SAN ANTONIO	Porcentaje	5	417	1,20			



GRACIAS

