

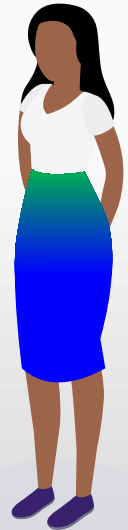


INFORME SIAU III TRIMESTRE 2024

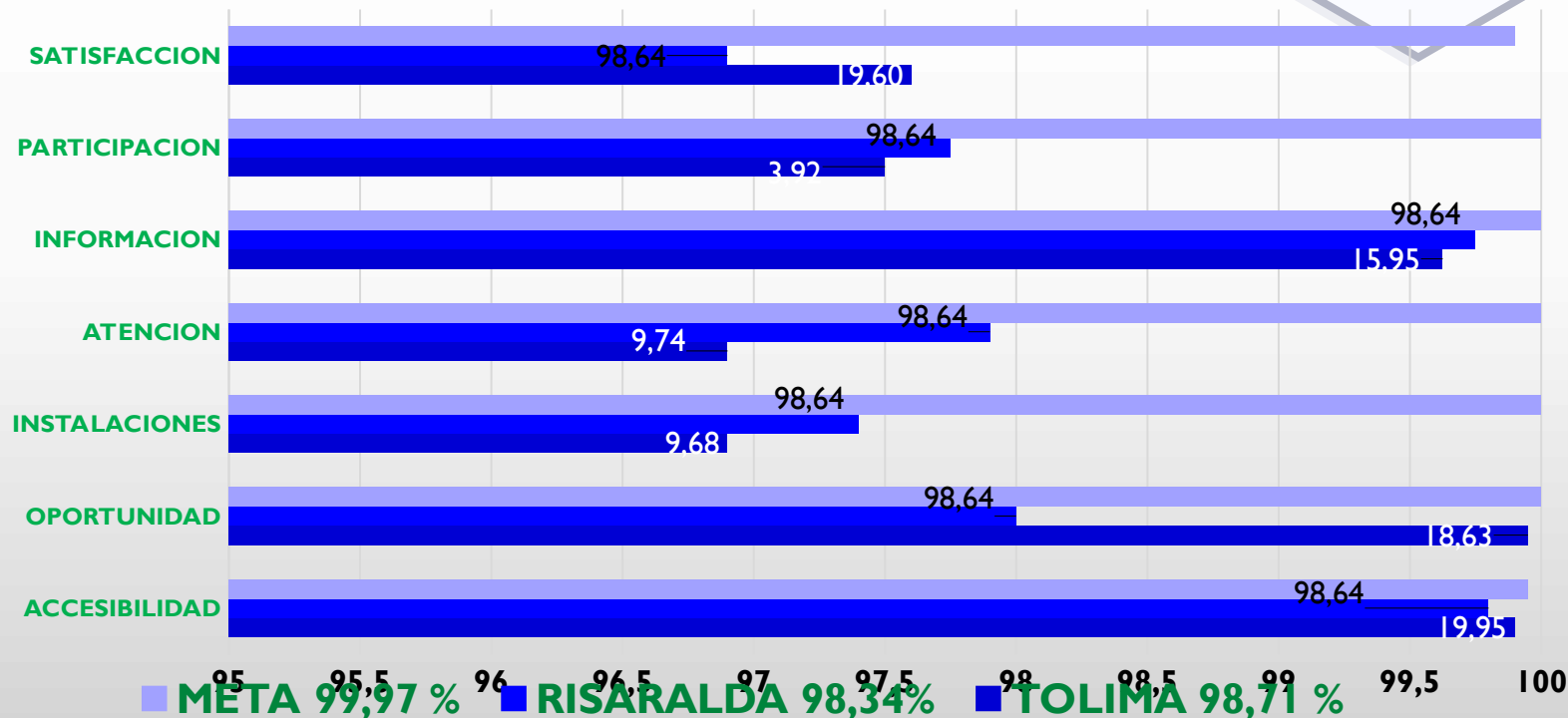


SATISFACCION USUARIOS

- 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 III TRIMESTRE de 2024 fue del **98,88%**.



SATISFACCION GLOBAL POR COMPONENTE



SATISFACCION POR MUNICIPIO

Se presenta la satisfacción correspondiente al III 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: 1/07/2024 hasta 1/07/2024

Procesado: 27/11/2024 2:52:41 p. m. | AJCARDONA

MUNICIPIO	1. ACCESIBILIDAD	2. OPORTUNIDAD	3. INSTALACIONES	4. ATENCION	5. INFORMACION	6. PARTICIPACION	7. SATISFACCION	PORCENTAJE DE SATISFACCION
PUERTO GAITAN	19,97	19,99	9,99	9,99	16,00	3,98	19,98	99,90
PEREIRA	19,98	19,99	10,00	10,00	15,99	3,98	19,96	99,90
GUATICA	19,91	18,29	9,75	9,97	16,00	3,98	19,92	97,82
MARSELLA	19,64	20,00	9,99	9,98	15,97	4,00	19,95	99,53
MISTRATO	19,96	19,99	10,00	10,00	16,00	3,98	19,87	99,80
PUEBLO RICO	15,36	19,83	9,99	9,98	15,23	3,88	19,96	94,23
QUINCHIA	19,42	15,33	9,25	9,33	15,99	3,06	18,90	91,28
IBAGUE	17,71	19,99	9,02	9,02	16,00	4,00	19,44	95,18
ATACO	20,00	19,93	9,75	9,77	16,00	4,00	19,73	99,18
CHAPARRAL	20,00	19,98	9,78	9,98	16,00	3,99	19,95	99,68
COYAIMA	20,00	11,91	9,58	9,62	16,00	3,99	19,50	90,60
NATAGAIMA	19,98	19,99	10,00	10,00	16,00	3,95	19,99	99,91
ORTEGA	19,97	19,52	9,96	9,97	16,00	3,97	19,87	99,26
PLANADAS	20,00	19,91	9,94	9,92	16,00	3,99	19,44	99,20
PRADO	20,00	19,95	8,34	9,45	15,99	3,99	18,60	96,32
PURIFICACION	18,95	16,50	8,11	8,43	16,00	3,90	17,03	88,92
RIOBLANCO	19,96	18,73	9,79	9,83	16,00	3,97	19,20	97,48
SALDAÑA	19,79	18,70	9,63	9,63	16,00	3,97	18,38	96,10
SAN ANTONIO	17,50	19,83	9,96	9,97	16,00	3,99	19,77	97,02
TOTAL	19,95	18,63	9,68	9,74	15,95	3,92	19,60	97,47



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 III TRIMESTRE del año 2024 se recibieron por diferentes medios (Página web, correo electrónico, escritas, buzones de sugerencias, verbales y SUPERSALUD) un total de 722 PQRS registradas en el sistema GEMA EPS.

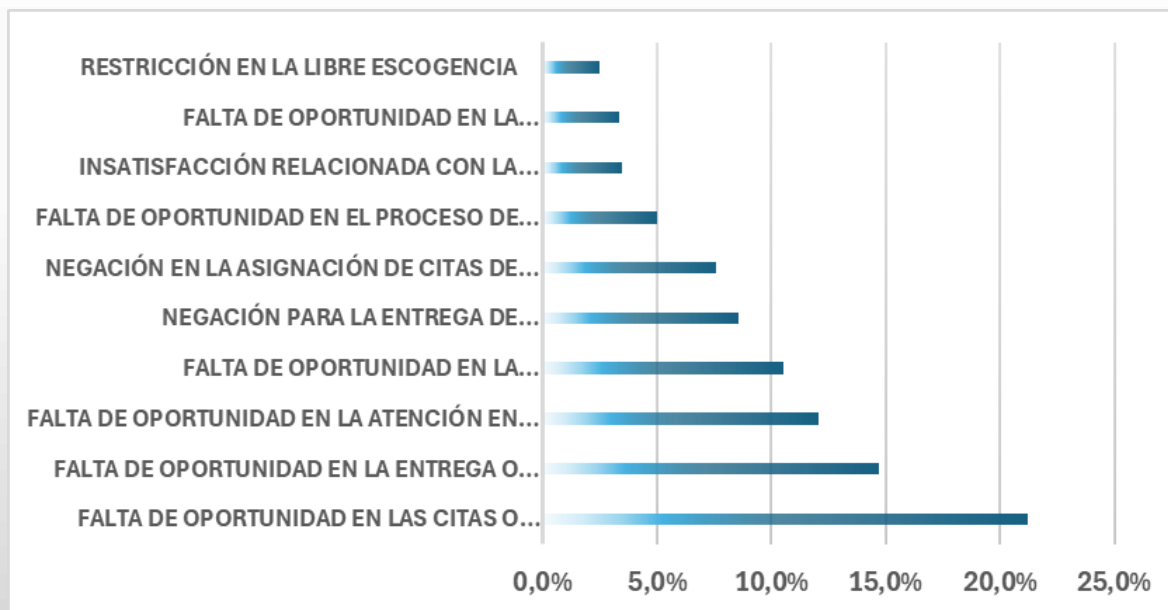


CANTIDAD DE PQRS POR MUNICIPIO

MUNICIPIO	CANTIDAD
ATACO	17
CHAPARRAL	69
COYAIMA	31
GUATICA	22
IBAGUE	199
MARSELLA	11
MISTRATO	3
NATAGAIMA	52
ORTEGA	72
PEREIRA	55
PLANADAS	17
PRADO	8
PUEBLO RICO	35
PUERTO GAITAN	15
PURIFICACION	12
QUINCHIA	37
RIOBLANCO	20
SALDAÑA	17
SAN ANTONIO	25
VILLAVICENCIO	5



MOTIVOS GENERALES DE PQRS



IPS CON MAYOR NUMERO DE PQRS

NOMBRES IPS	CANTIDAD
DISFARMA GC SAS	42
THE WALA IPS INDIGENA PUBLICA	35
COODESURIS	28
INVERAUDIT S.A.S.	23
SHARON MEDICAL GROUP SAS	23
CLINICA IBAGUE S.A	15
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN J ORGE	13
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	12
INSTITUTO OFTALMOLOGICO DEL TOLIMA SAS	12
AVIDANTI SAS	11



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.



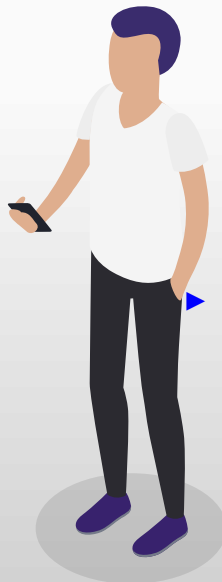
ACCIONES DE MEJORA

- 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 de manera diaria en las oficinas de atención al usuario. En total se realizaron 1,413 aperturas de buzón de sugerencias para el III TRIMESTRE de 2024, 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 57 actualizaciones de cartelera para el III TRIMESTRE de 2024, 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 16 capacitaciones a usuarios para el III TRIMESTRE de 2024 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 2024 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 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 2024 se realizó seguimiento del plan de acción del año 2023 y seguimiento de la programación del 2024.



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 III TRIMESTRE de 2024 se recibieron 792 solicitudes. Siendo Natagaima, Coyaima, ataco y planadas los municipios con mayor cantidad.



CARTA DESEMPEÑO, DERECHOS Y DEBERES

- Durante el III 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 III 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 III-2024					ANALISIS
			NUMERADOR	DENOMINADOR	VALOR	MEDIA DPTAL	MEDIA NACIONAL	
Proporción de satisfacción global de los usuarios en la EPS	TOLIMA	Porcentaje	7313	7313	100	N/R	71,05%	La proporción de usuarios satisfechos en el III TRIMESTRE de 2024 con los servicios recibidos en la EPS fueron 12025 que corresponde al 100%, de las encuestas total (12026). 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	1081	1081	100			
	RISARALDA	Porcentaje	3632	3632	100			
	GUATICA	Porcentaje	387	387	100	N/R		
	MARSELLA	Porcentaje	272	272	100			
	MISTRATO	Porcentaje	853	853	100			
	PEREIRA	Porcentaje	688	688	100			
	PUEBLO RICO	Porcentaje	714	714	100			
	QUINCHIA	Porcentaje	718	718	100			
	TOLIMA	Porcentaje	7313	7313	100	N/R		
	ATACO	Porcentaje	267	267	100			
	CHAPARRAL	Porcentaje	626	626	100			
	COYAIMA	Porcentaje	1212	1212	100			
	IBAGUE	Porcentaje	1175	1175	100,00			
	NATAGAIMA	Porcentaje	957	957	100			
	ORTEGA	Porcentaje	954	954	100,00			
	PLANADAS	Porcentaje	578	578	100			
	PRADO	Porcentaje	279	279	100			
	PURIFICACION	Porcentaje	329	329	100,00			
RIOBLANCO	Porcentaje	415	415	100				
SALDAÑA	Porcentaje	141	142	99				
SAN ANTONIO	Porcentaje	380	380	100				



Proporción de usuarios que recomendaría su EPS a familiares y amigos	META	Porcentaje	1081	1081	100	N/R	N/R	La proporción de usuarios recomendaría a la EPSI a familiares y amigos en el III TRIMESTRE de 2024 fueron 11851 que corresponde al 98,5%, de las encuestas total (12027). Superando la meta establecida del 70% .
	PUERTO GAITAN	Porcentaje	1081	1081	100			
	RISARALDA	Porcentaje	3571	3571	100	N/R		
	GUATICA	Porcentaje	350	387	90			
	MARSELLA	Porcentaje	252	272	93			
	MISTRATO	Porcentaje	917	853	108			
	PEREIRA	Porcentaje	337	688	49			
	PUEBLO RICO	Porcentaje	994	714	139			
	QUINCHIA	Porcentaje	725	718	101			
	TOLIMA	Porcentaje	7199	7134	101	N/R		
	ATACO	Porcentaje	267	267	100			
	CHAPARRAL	Porcentaje	626	626	100			
	COYAIMA	Porcentaje	1212	1212	100			
	IBAGUE	Porcentaje	1175	1175	100			
	NATAGAIMA	Porcentaje	957	957	100			
	ORTEGA	Porcentaje	954	954	100			
	PLANADAS	Porcentaje	578	578	100			
	PRADO	Porcentaje	279	279	100			
	PURIFICACION	Porcentaje	327	329	99			
	RIOBLANCO	Porcentaje	415	415	100			
	SALDAÑA	Porcentaje	142	142	100			
	SAN ANTONIO	Porcentaje	380	380	100			



Proporción de usuarios que ha pensado cambiarse de EAPB	META	Porcentaje	0	1081	0,00	N/R	N/R	La proporción de usuarios que han pensado cambiarse de EAPB en el II TRIMESTRE de 2024 fueron 129 que corresponden al 1,07 % de las encuestas total (12026), es decir, 98,09% de usuarios encuestados manifestaron no desear cambiarse de la EPS.
	PUERTO GAITAN	Porcentaje	0	1081	0,00			
	RISARALDA	Porcentaje	31	3571	0,87	N/R		
	GUATICA	Porcentaje	2	387	0,52			
	MARSELLA	Porcentaje	1	272	0,37			
	MISTRATO	Porcentaje	20	853	2,34			
	PEREIRA	Porcentaje	2	688	0,29			
	PUEBLO RICO	Porcentaje	2	714	0,28			
	QUINCHIA	Porcentaje	4	718	0,56			
	TOLIMA	Porcentaje	98	7134	1,37	N/R		
	ATACO	Porcentaje	0	267	0,00			
	CHAPARRAL	Porcentaje	3	626	0,48			
	COYAIMA	Porcentaje	15	1212	1,24			
	IBAGUE	Porcentaje	2	1175	0,17			
	NATAGAIMA	Porcentaje	0	957	0,00			
	ORTEGA	Porcentaje	19	954	1,99			
	PLANADAS	Porcentaje	2	578	0,35			
	PRADO	Porcentaje	32	279	11,47			
	PURIFICACION	Porcentaje	15	329	4,56			
	RIOBLANCO	Porcentaje	0	415	0,00			
	SALDAÑA	Porcentaje	9	142	6,34			
	SAN ANTONIO	Porcentaje	1	380	0,26			

GRACIAS

