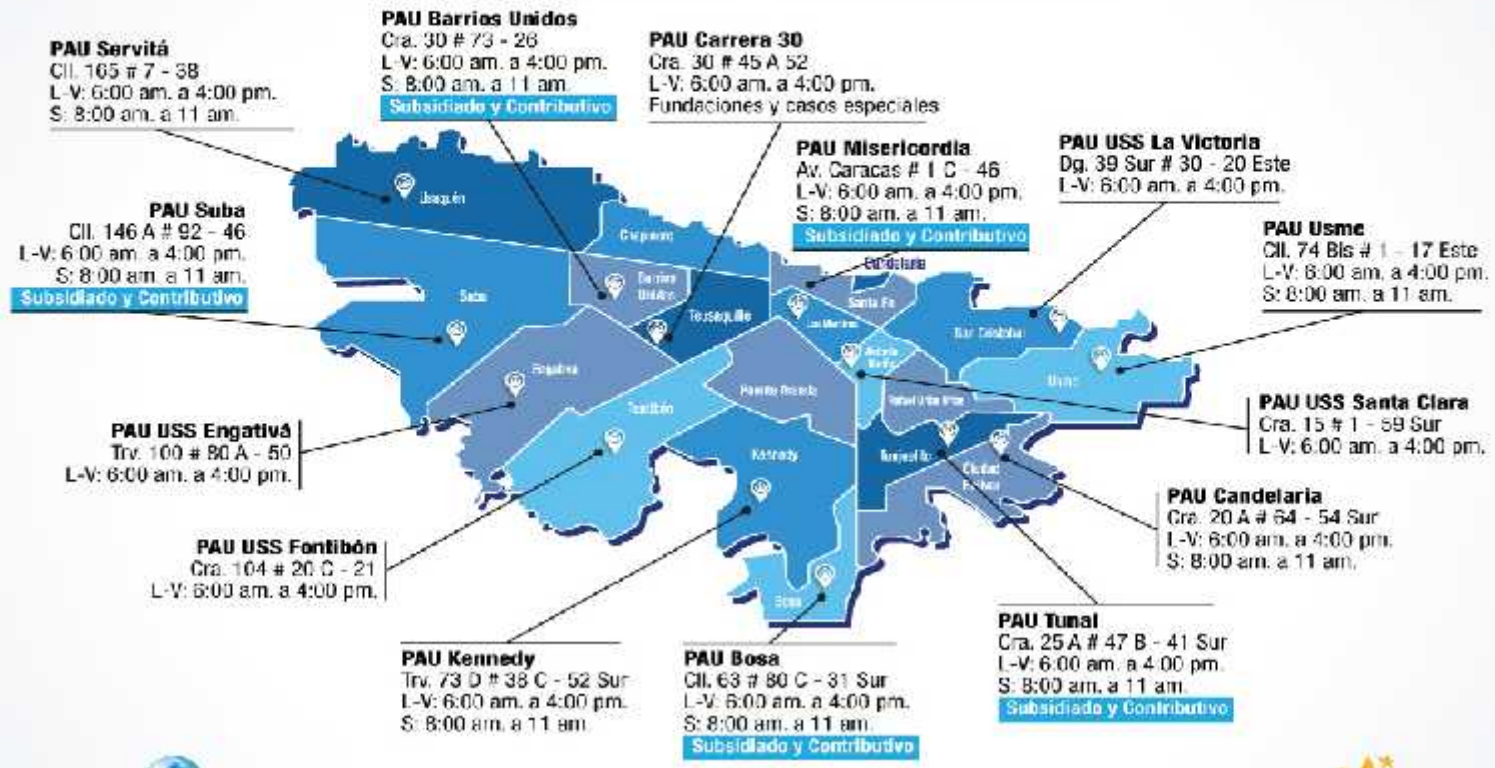


OFICINAS DE ATENCION AL USUARIO – GESTION

Conoce la dirección y los horarios de los Puntos de Atención al Usuario - Bogotá -



OFICINAS DE ATENCION AL USUARIO – GESTION

CONS	RED	PAU	TIPO DE ATENCION
1	RED NORTE	CALLE 73	76% Autorizaciones de consultas médicas, medicamentos, apoyo diagnóstico y procedimientos quirúrgicos 10% Afiliaciones y solicitud de traslados entre EPS-S 10% atención afiliados con tutela 4.0% Servicios NO POS-S.
2		SUBA	91% Autorizaciones de consultas médicas, medicamentos, apoyo diagnóstico y procedimientos quirúrgicos. 6% Afiliaciones y solicitudes de traslado entre EPS-S 1.3% Servicios NO POS-S. 0.7% Atención afiliados con tutela
3		SERVITA	97% Autorizaciones de consultas médicas, medicamentos, apoyo diagnóstico, procedimientos quirúrgicos, servicios y procedimientos No Pos-s. 3% Afiliaciones y solicitudes de traslado entre EPS-S
4		ENGATIVA	95% Autorizaciones de consultas médicas, medicamentos, apoyo diagnóstico, procedimientos quirúrgicos, servicios y procedimientos NO POS-S. 5% Afiliaciones y solicitudes de traslado entre EPS-S
5	RED SUR	TUNAL	86% Autorizaciones de consultas médicas, medicamentos, apoyo diagnóstico y procedimientos quirúrgicos. 8.6% Afiliaciones y solicitud de traslados entre EPS-S 4.7% servicios NO POS-S. 0.7% atención afiliados con tutela
6		USME	93% Autorizaciones de consultas médicas, medicamentos, apoyo diagnóstico, procedimientos quirúrgicos, servicios y procedimientos NO POS-S. 7% Afiliaciones y solicitudes de traslado entre EPS-S
7		CANDELARIA	96% Autorizaciones de consultas médicas, medicamentos, apoyo diagnóstico, procedimientos quirúrgicos, servicios y procedimientos NO POS-S. 4% Afiliaciones y solicitudes de traslado entre EPS-S

Fuente: Coordinación de Servicio al Cliente capital Salud EPS-S.–Corte 31 diciembre 2019

OFICINAS DE ATENCION AL USUARIO – GESTION

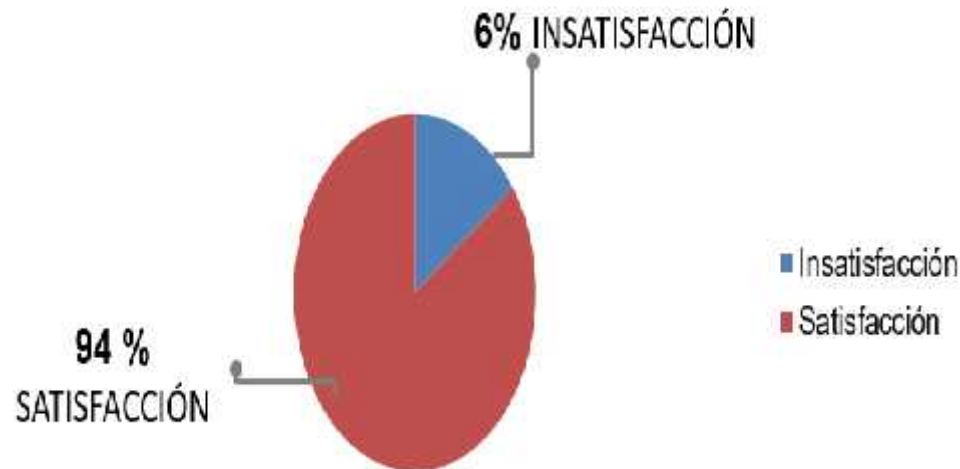
8	RED CENTRO ORIENTE	MISERICORDIA	79% Autorizaciones consultas médicas, medicamentos, procedimientos quirúrgicos. 6% Afiliaciones y solicitud de traslados entre EPS-S 12% servicios NO POS-S. 3% atención afiliados con tutela
9		VICTORIA	92% Autorizaciones consultas médicas, medicamentos, procedimientos quirúrgicos y servicios NO POS-S. 8% Afiliaciones y solicitud de traslados entre EPS-S
10		STA CLARA	100% Autorizaciones consultas médicas, medicamentos y procedimientos quirúrgicos.
11	RED SUR OCCIDENTE	BOSA	79.% Autorizaciones de consultas médicas, medicamentos, apoyo diagnóstico y procedimientos quirúrgicos. 9.5% Afiliaciones y solicitud de traslados entre EPS-S 7.6% servicios NO POS-S. 4% atención afiliados con tutela.
12		KENNEDY	77% Autorizaciones de consultas médicas, medicamentos, apoyo diagnóstico y procedimientos quirúrgicos. 10% Afiliaciones y solicitud de traslados entre EPS-S. 8% servicios NO POS-S. 6% atención afiliados con tutela
13		FONTIBON	95.% Autorizaciones de consultas médicas, medicamentos, apoyo diagnóstico y procedimientos quirúrgicos. 4% Afiliaciones y solicitud de traslados entre EPS-S. 1.4% servicios NO POS-S.
14	FUNDACIONES	KRA 30	100% Autorizaciones de consultas médicas, medicamentos, apoyo diagnóstico, procedimientos quirúrgicos, servicios y procedimientos NO POS-S.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Resultados Satisfacción Afiliados

En el primer semestre de 2019 se aplicaron **877** encuestas de satisfacción a la población afiliada a la EPS.

Tasa de satisfacción atención en IPS **94 %**.



Principales Motivos

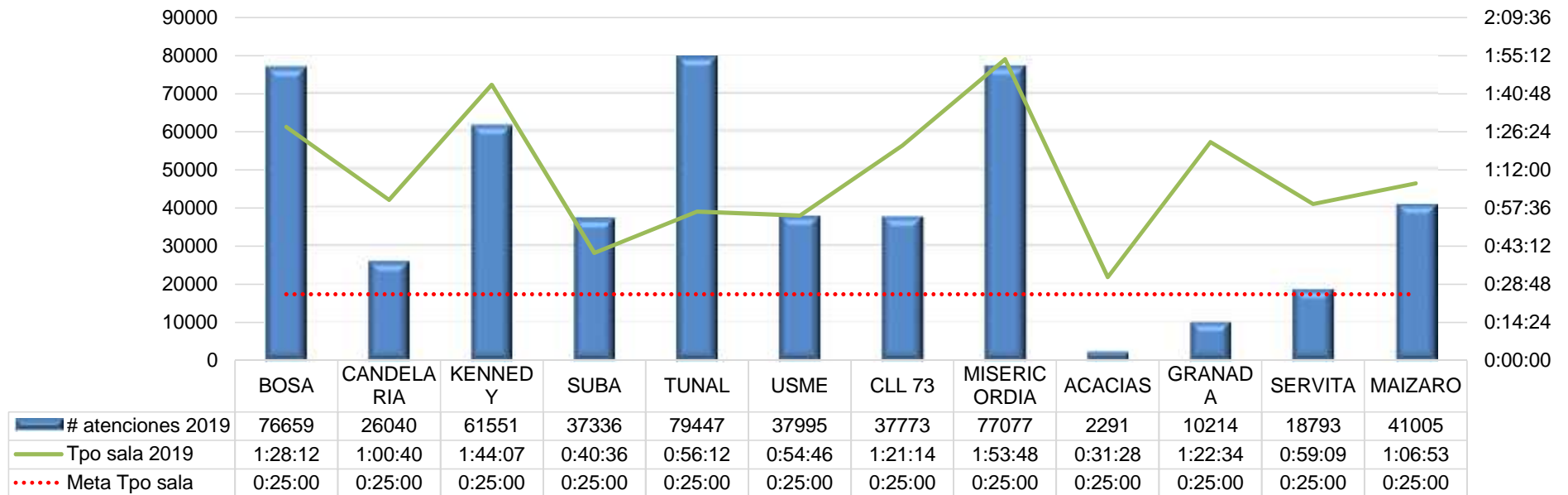
1. DEMORAS EN LA ASIGNACION DE CITAS (oportunidad)

2. TIEMPOS DE ESPERA PROLONGADOS (para asignación de citas)

3. HUMANIZACION DEL SERVICIO

TIEMPOS DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS POR CANAL

Atenciones - Tpo Espera en Sala



La EPS-S brindo atención en el tercer trimestre de 2019 a **506.181 afiliados**