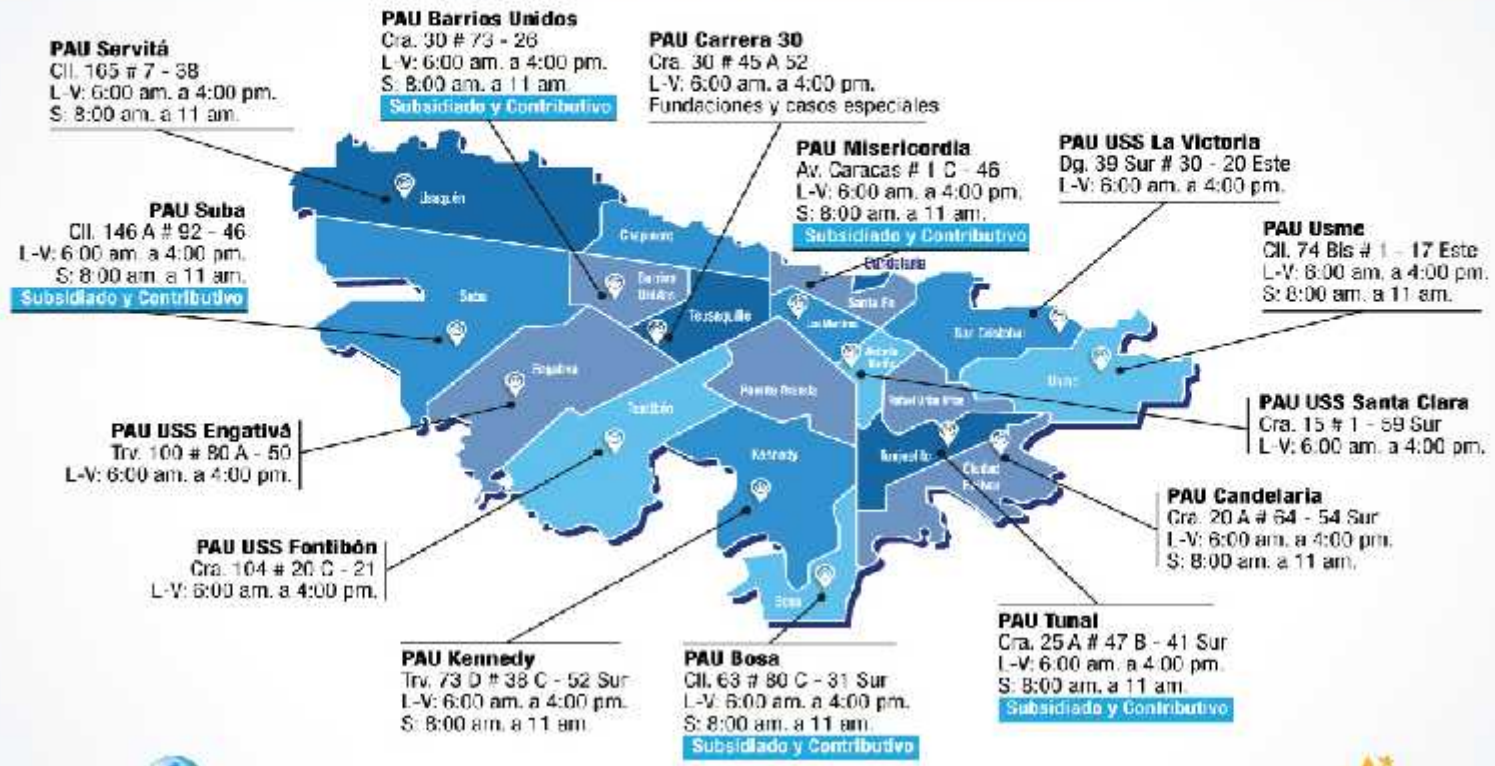


# OFICINAS DE ATENCION AL USUARIO – GESTION

## 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

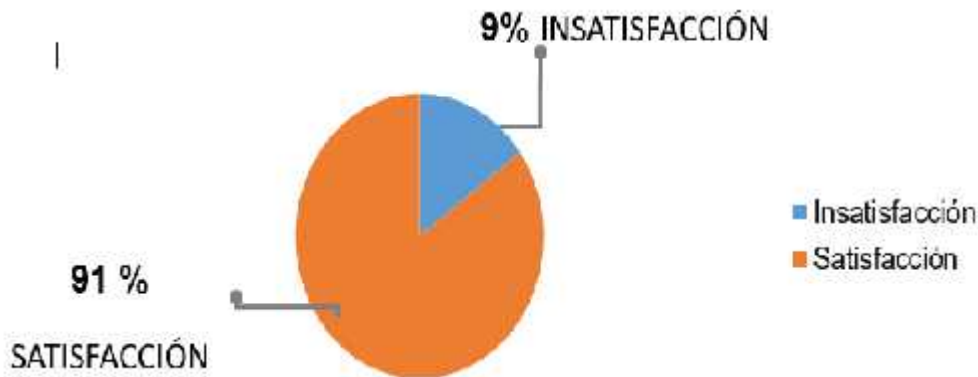
8	RED CENTRO ORIENTE	MISERICORDIA	79% Autorizaciones consultas médicas, medicamentos, procedimientos quirúrgicos. 6% Afiliaciones y solicitud de traslados entre EPS-S 12% servicios NO POS-S. 3% atención afiliados con tutela
9		VICTORIA	92% Autorizaciones consultas médicas, medicamentos, procedimientos 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 segundo semestre de 2019 se aplicaron **1055** encuestas de satisfacción a la población afiliada a la EPS.

Tasa de satisfacción atención en IPS **91 %**.

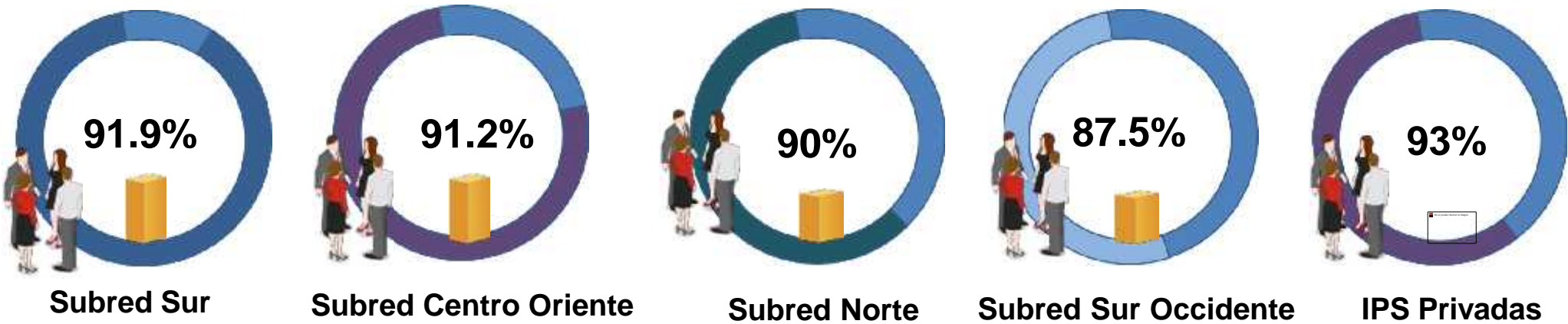


## Principales Motivos



## SATISFACCIÓN USUARIOS POR IPS

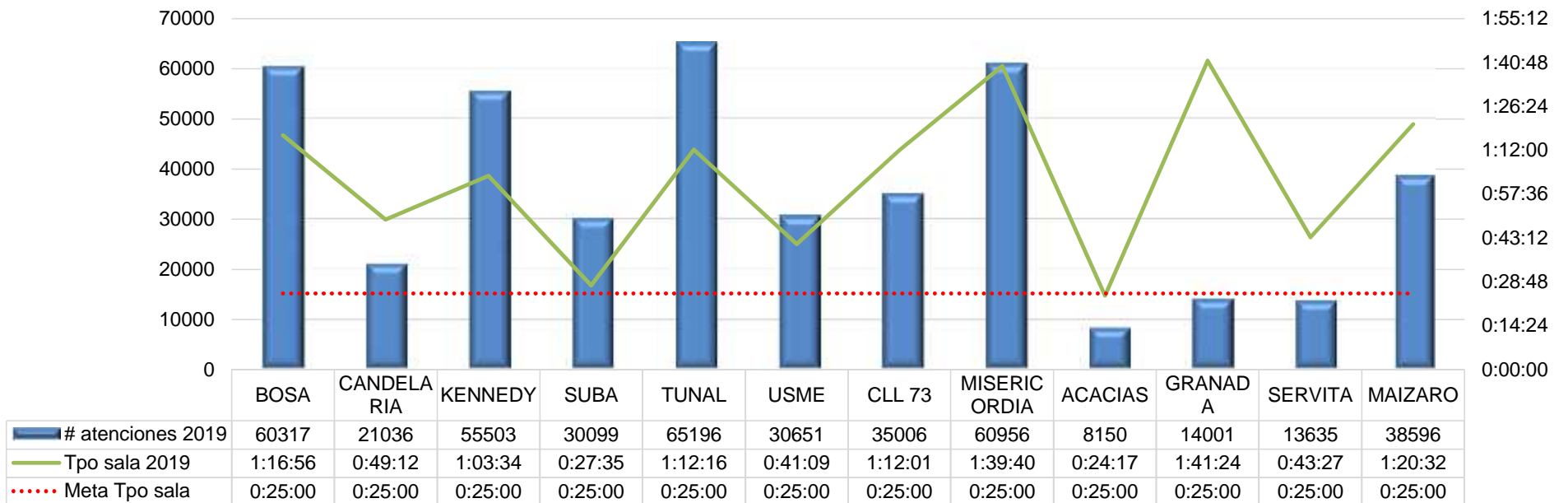
Los afiliados perciben un alto nivel de satisfacción



Estos resultados fueron socializados con los referentes de cada Subred e IPS para el diseño e implementación de planes de mejoramiento que permitan fortalecer las variables que obtuvieron baja calificación, esperando así mejorar la experiencia de los afiliados a Capital Salud.

# TIEMPOS DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS POR CANAL

# Atenciones - Tpo Espera en Sala



La EPS-S brindo atención en el cuarto trimestre de 2020 a **433.146 afiliados**