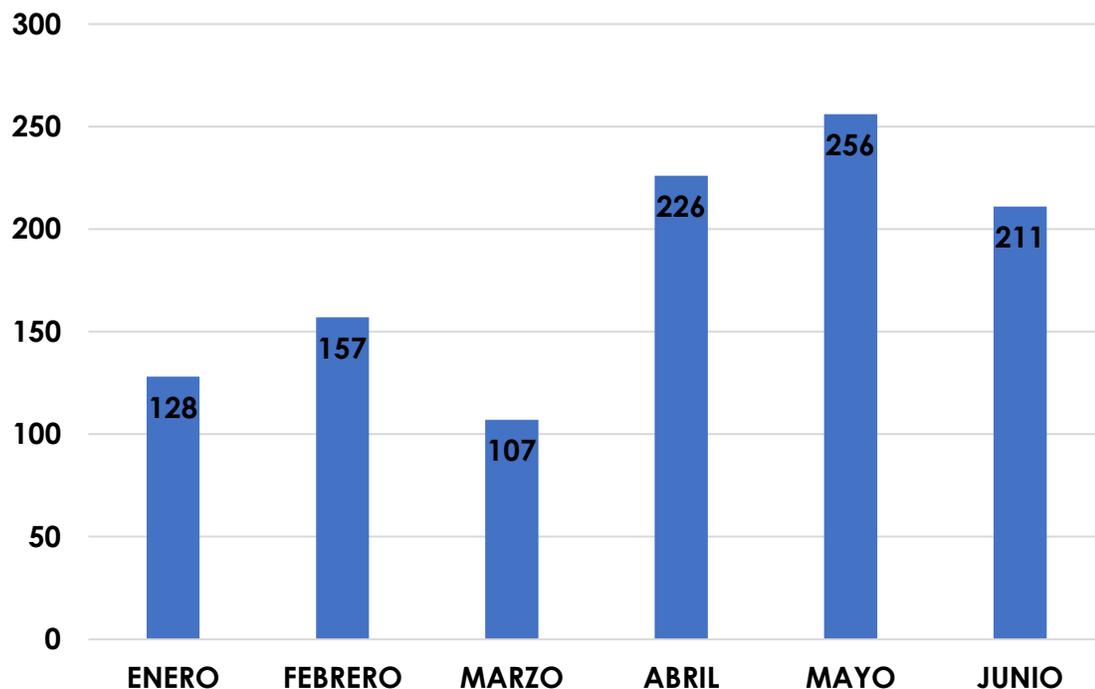




GOBIERNO DEL
QUINDÍO

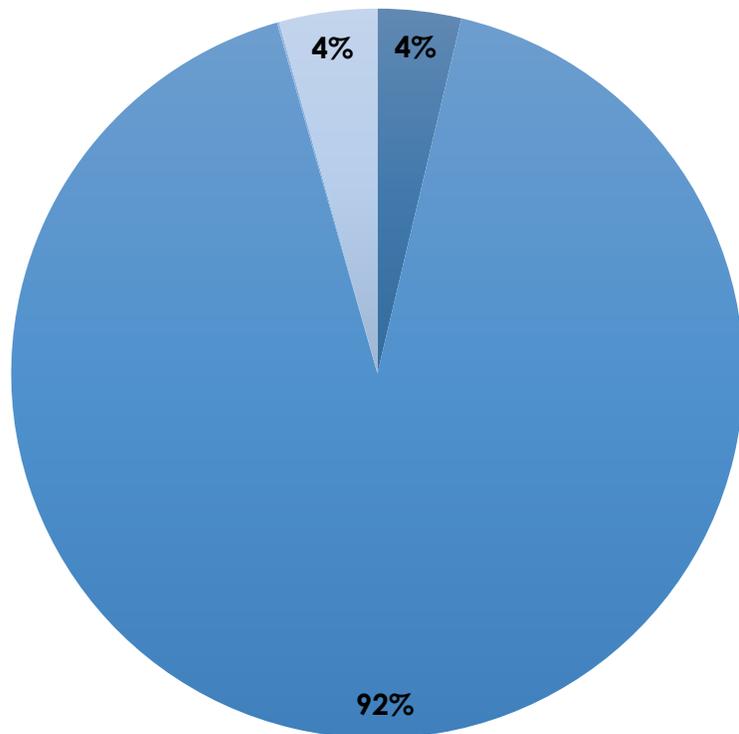
Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias del Servicio de Atención a la Comunidad de la Secretaría de Salud Departamental primer semestre vigencia 2025.

Total de PQRS recibidas en el Servicio de Atención a la Comunidad



En el primer semestre de la vigencia 2025 el Servicio de Atención a la Comunidad de la Secretaría de Salud Departamental recibió 1.085 PQRS de usuarios de todo el Departamento del Quindío y usuarios residentes en el norte del Valle del Cauca, las cuales se encuentran distribuidas por mes según la gráfica.

Medio de recepción más utilizado por los usuarios del Servicio de Atención a la Comunidad

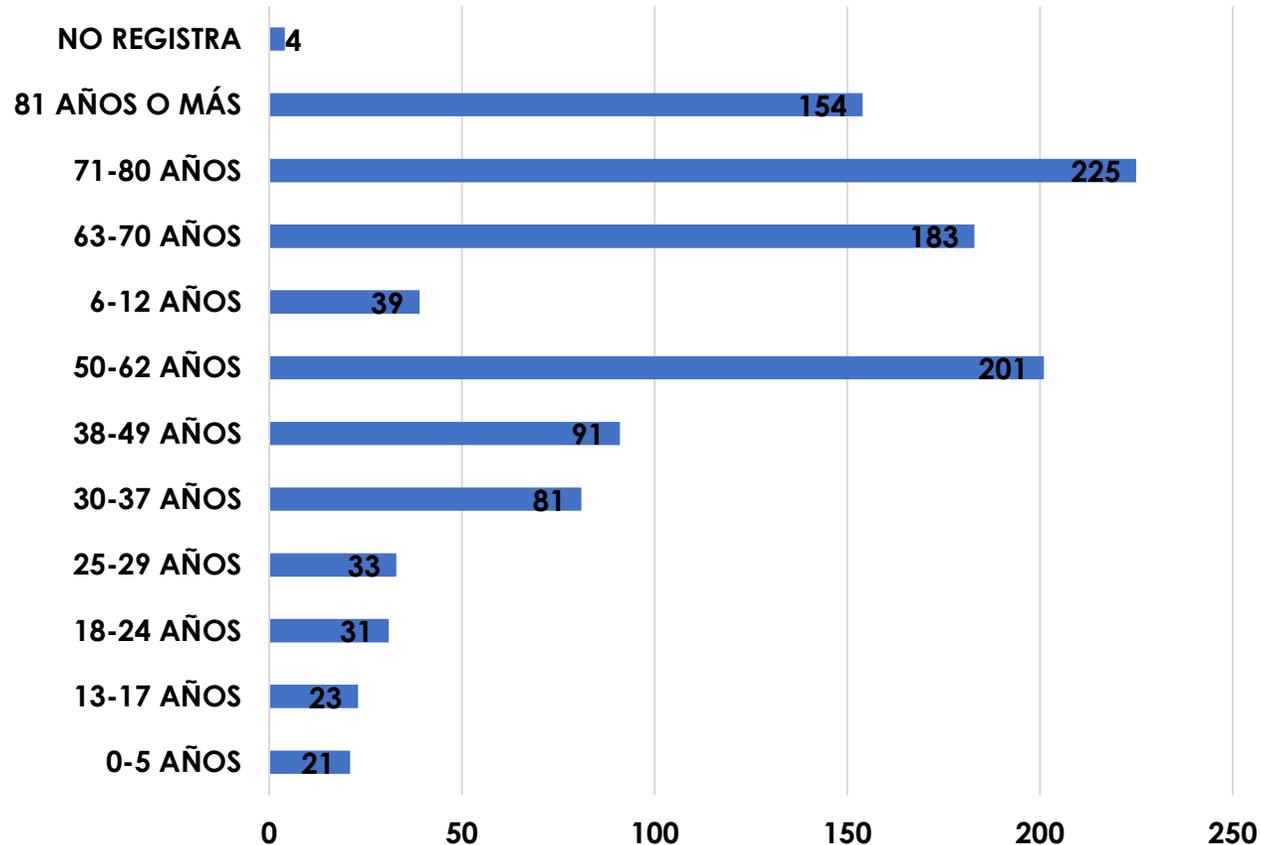


■ CORREO ELECTRÓNICO ■ SAC ■ TELÉFONO ■ WHATSAPP

El medio más utilizado por los usuarios para interponer solicitudes en el Servicio de Atención a la Comunidad es la atención presencial.

La Secretaría de Salud a través del Micrositio en la página web de la Gobernación del Quindío y redes sociales ha realizado publicaciones en aras de socializar los diferentes medios de atención dispuestos por el Servicio de Atención a la Comunidad con el fin de evitar desplazamientos de los usuarios hasta la oficina ubicada en el Centro Administrativo Departamental, especialmente para los usuarios que residen en municipios diferentes a Armenia.

Rango de edad de los usuarios que hicieron uso del Servicio de Atención a la Comunidad



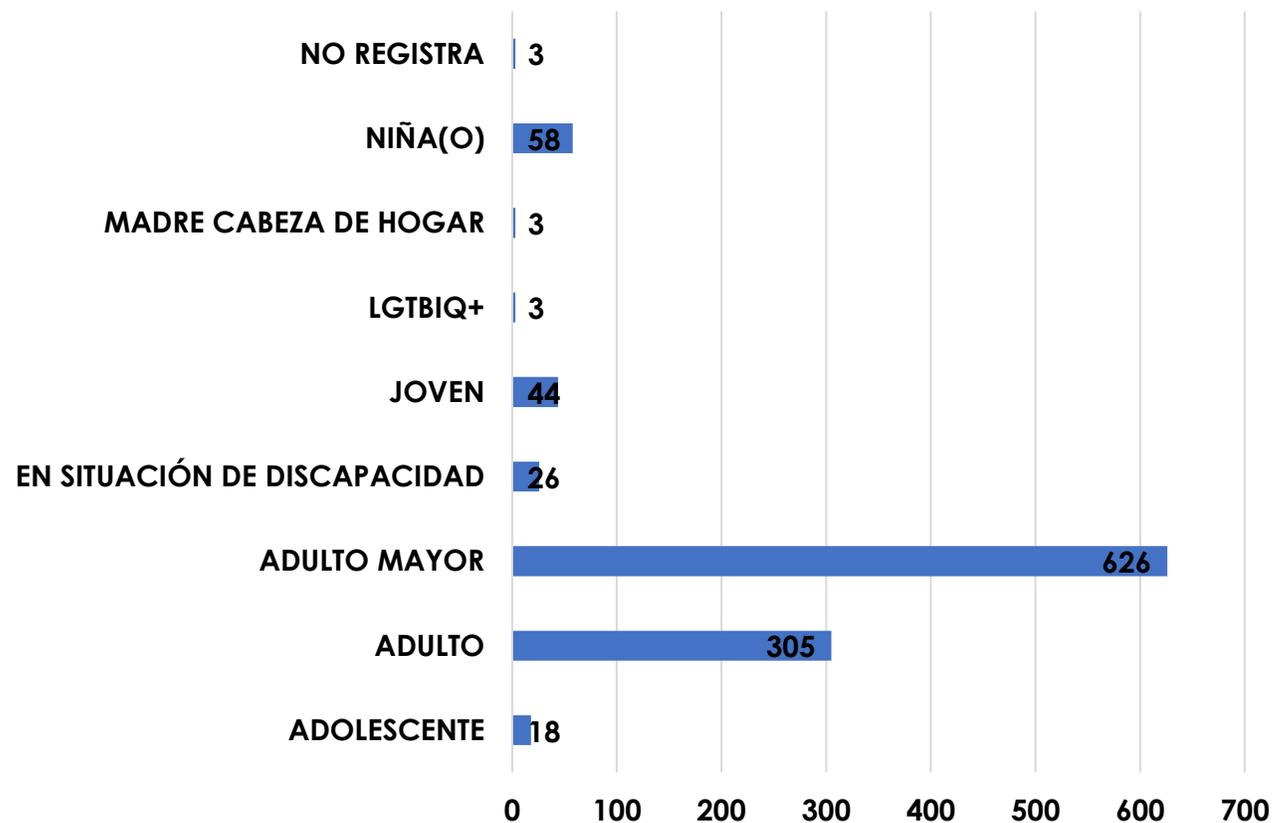
En el Servicio de Atención a la Comunidad se han atendido PQRS de usuarios en todos los rangos de edad.

Las personas adultas mayores son las que más requieren de la intervención del Servicio de Atención a la Comunidad.



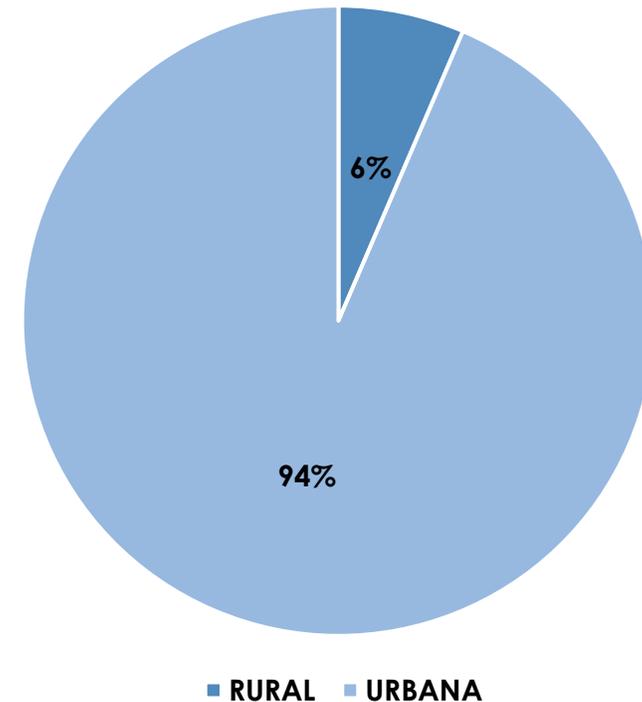
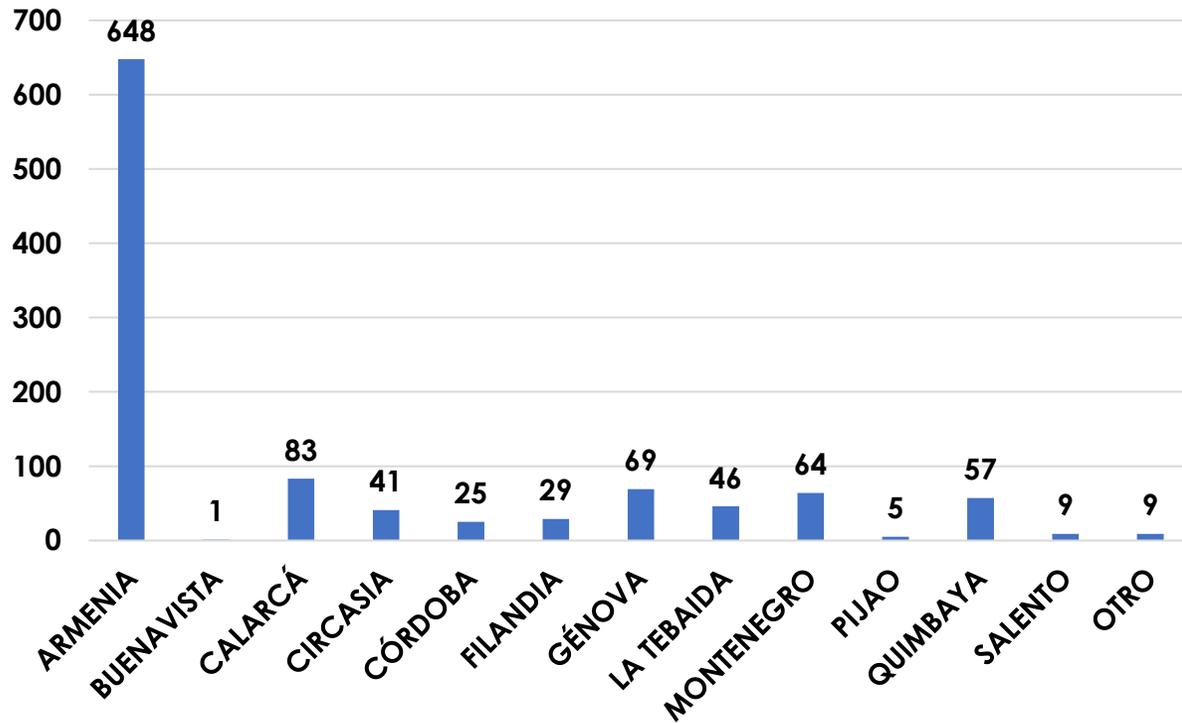
SALUD

Tipo de población en la que se identifican los usuarios del Servicio de Atención a la Comunidad



Los adultos mayores son el mayor tipo de población que hace uso del Servicio de Atención a la Comunidad, seguido de la población adulta o económicamente activa.

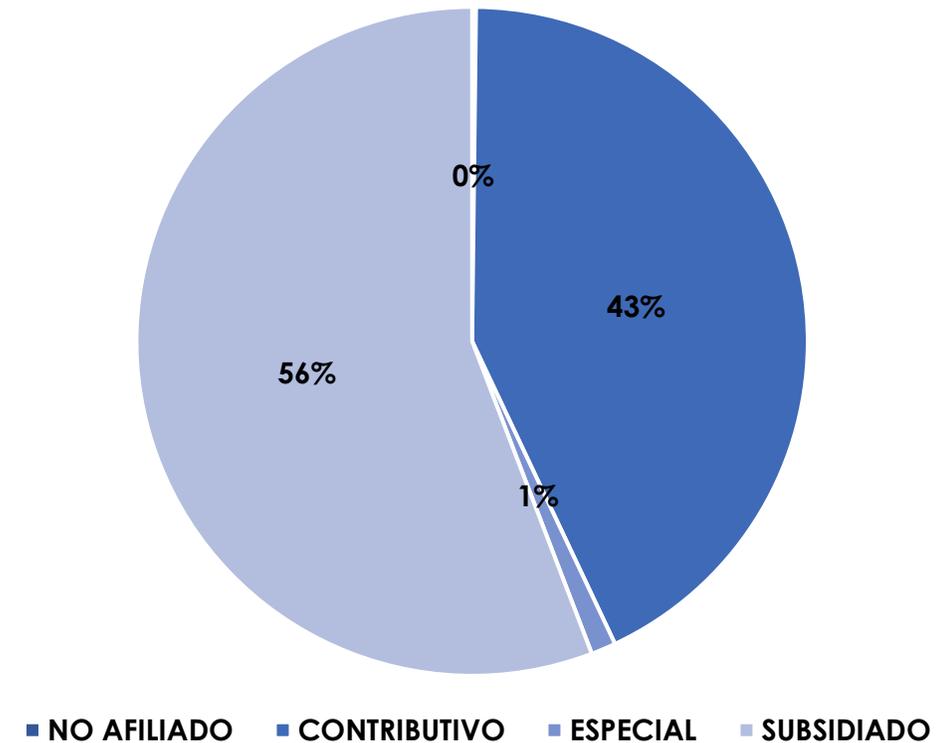
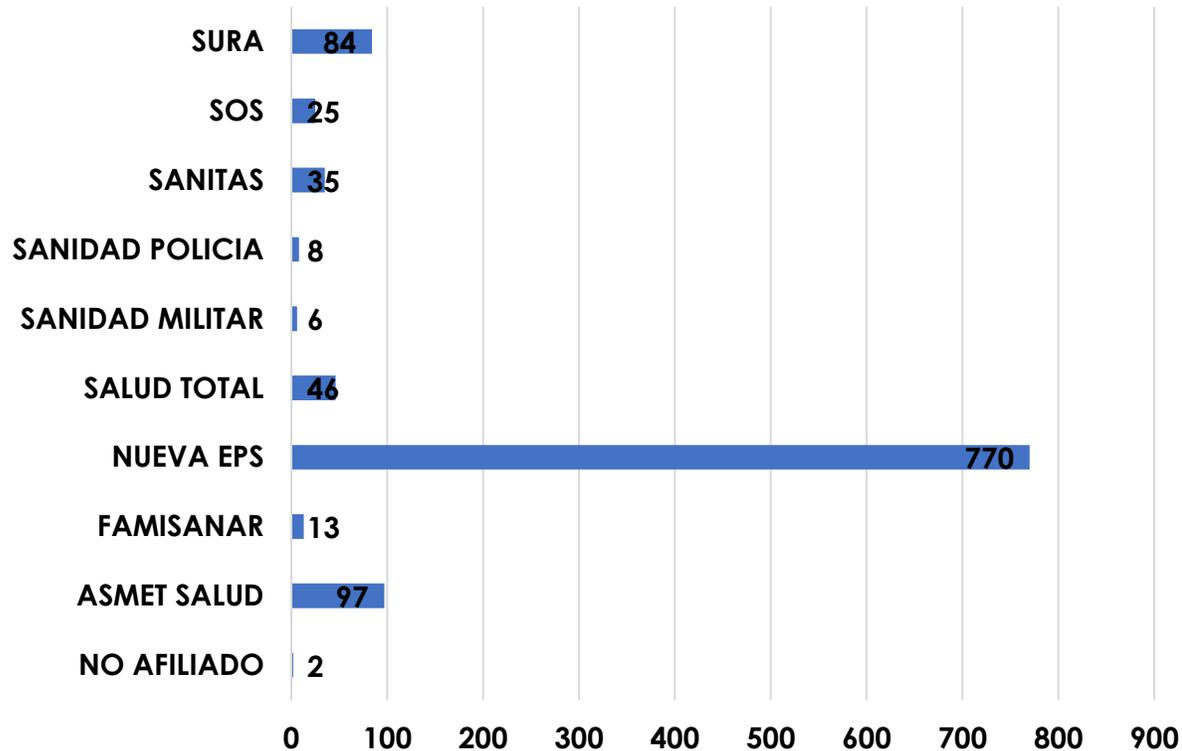
Lugar y Zona de residencia de los usuarios del Servicio de Atención a la Comunidad



En las graficas se presenta la distribución por municipio de residencia de los usuarios del Servicio de Atención a la Comunidad, el ítem “otro” corresponde a municipios del Norte del Valle del Cauca.

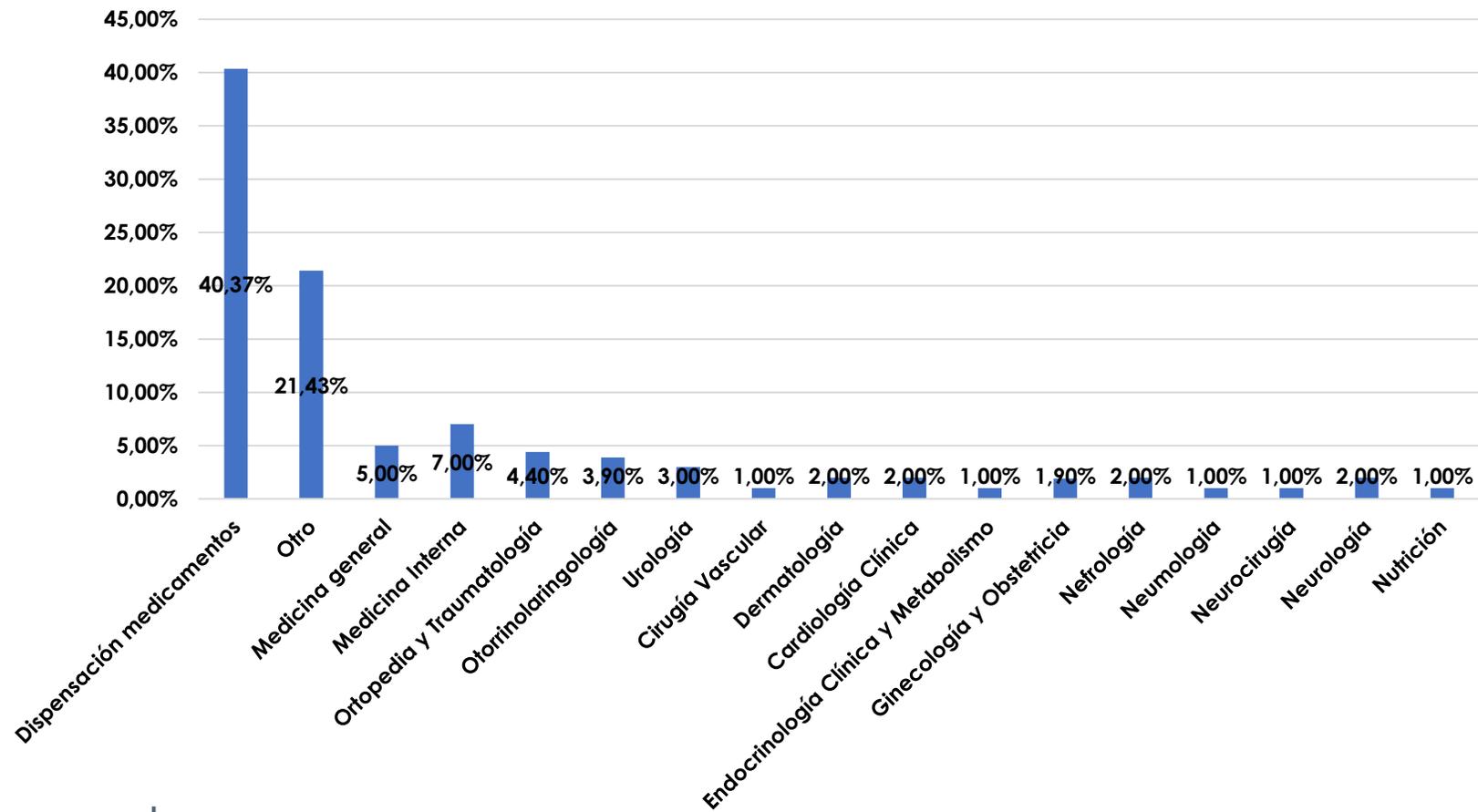
Respecto a la zona de residencia se identificó que los usuarios residen principalmente en las áreas urbanas.

Eapb y Régimen de Afiliación de los usuarios del Servicio de Atención a la Comunidad



En el primer semestre de la vigencia 2025 se han recibido PQRS de usuarios de todos los regímenes y EAPB que actualmente se encuentran autorizadas por la Superintendencia Nacional de Salud en el Departamento.

Principales motivos de los usuarios del Servicio de Atención a la Comunidad



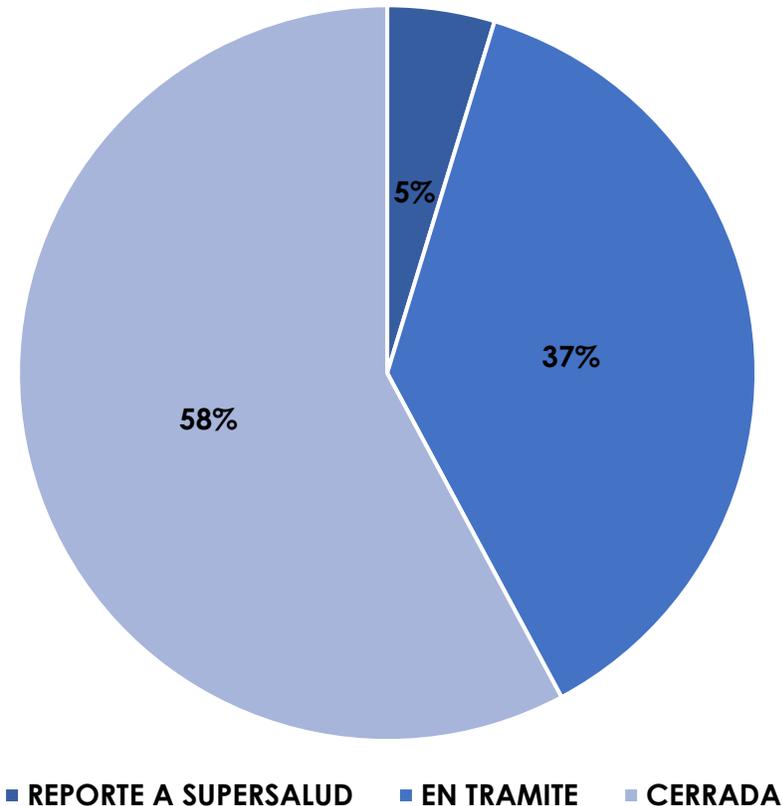
En el gráfico se presentan los principales motivos por los cuales los usuarios hacen uso del Servicio de Atención a la Comunidad, es preciso aclarar que el motivo "otro" reúne temas de autorizaciones, imagenología, supra especialidades, entre otros.



GOBIERNO DEL
QUINDÍO

SALUD

Porcentaje de éxito en la intervención del Servicio de Atención a la Comunidad



En articulación con la Dirección de Calidad y Prestación de Servicios de Salud y el Servicio de Atención a la Comunidad de la Secretaría de Salud Departamental se ha dado respuesta a las PQRS de más de 630 usuarios que solicitaron la mediación ante las Empresas Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB) e Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Públicas y Privadas (IPS) para la superación de las presuntas barreras para acceder a los servicios de salud.

Cerca de 400 PQRS aún se encuentran en trámite y 51 PQRS fueron trasladadas a la Superintendencia Nacional de Salud debido a la NO respuesta por parte de las entidades del Sistema de Salud en el Departamento.

Porcentaje de éxito en la respuesta de acuerdo a EAPB del usuario

EAPB	% DE ÉXITO EN LA RESPUESTA		EAPB	% DE ÉXITO EN LA RESPUESTA
ASMET SALUD			SANIDAD POLICIA	
ABIERTA	47%		ABIERTA	87.5%
RESPUESTA FINAL	53%		RESPUESTA FINAL	12,50%
FAMISANAR			SANIDAD MILITAR	
ABIERTA	76%		ABIERTA	40%
RESPUESTA FINAL	24%		RESPUESTA FINAL	60%
NUEVA EPS			SANITAS	
ABIERTA	43.5%		ABIERTA	32.5%
RESPUESTA FINAL	56.5%		RESPUESTA FINAL	67.5%
SALUD TOTAL			SOS	
ABIERTA	49%		ABIERTA	24%
RESPUESTA FINAL	51%		RESPUESTA FINAL	76%
SURA				
ABIERTA	20%			
RESPUESTA FINAL	80%			



SALUD



GOBIERNO DEL
QUINDÍO