

EPS SANITAS
SERVICIO INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL
USUARIO
• II TRIMESTRE 2018
• 465 PQR

POR MOTIVOS

MOTIVOS	CUENTA DE NUMERO RADICACION
AFILIACIONES	55
AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS	14
CALIDAD TECNICO CIENTIFICA	13
CARTERA	15
CITAS MEDICAS	151
COBERTURA	7
CONDICIONES FÍSICAS DE SEDES	5
CUMPLIMIENTO ORDEN FALLO DE TUTELA	1
DEMORA EN LA ATENCIÓN	51
FELICITACIONES	5
INFORMACION USUARIO	13
MEDICAMENTOS Y SUMINISTROS	13
MEDICINA LABORAL	4
OFICINA VIRTUAL	7
POLITICAS DE SERVICIO	1
PRESTACION DE SERVICIOS	21
PRESTACIONES ECONOMICAS	8
PROCESOS ADMINISTRATIVOS	38
REEMBOLSOS	3
RELACION MEDICO PACIENTE	27
RESPUESTA A QUEJAS	5
SUGERENCIAS	8

POR CLASIFICACION

DERECHO DE PETICION	11
FELICITACIONES	5
QUEJA	285
RECLAMO	72
SOLICITUD	84
SUGERENCIA	8

POR REGIMEN

CONTRIBUTIVO	435
SUBSIDIADO	2
AFILIADO NO EXISTENTE	28

POR MUNICIPIO

NOMBRE	CANTIDAD
ARMENIA	454
CALARCÁ	6
CIRCASIA	4
SALENTO	1

POR MEDIO DE RECEPCION

NOMBRE	CANTIDAD
PRESENCIAL	280
TELEFONICO	33
WEB	152



POR DERECHO DE PETICION

MOTIVOS	CUENTA DE NUMERO RADICACION
AFILIACIONES Y NOVEDADES	4
CARTERA	1
CITAS MEDICAS	1
INCONFORMIDAD EN LIQUIDACION DE APORTES	1
REEMBOLSOS	1
OPORTUNIDAD CERTIFICACIONES PRESTACIONES ECONOMICAS	1
OPORTUNIDAD DE LA AFILIACION	1
TRASLADOS	1



QUEJA

MOTIVOS	CUENTA DE NUMERO RADICACION
ACTITUD MEDICO Y/O PROFESION	13
ACTITUD PERSONAL ADMINISTRATIVO	10
ACTIVIDADES ASISTENCIALES	15
AFILIACIONES Y NOVEDADES	1
CALIDAD AUTORIZACION	2
CAMBIO DE CITAS MEDICAS	5
CAMBIO DE PRESTADOR	6
CAMBIO HORARIO ATENCION PRESTADOR	1
CONVENIO	1
DEMORA ATENCION FARMACIA	4
DEMORA ATENCION LINEAS TELEFONICAS	1
DEMORA ATENCION SERVICIO ADMON	9
DEMORA EN ATENCION ASISTENCIAL	38
DIAGNOSTICO	8
DISPONIBILIDAD AGENDA	87
DISPONIBILIDAD RECURSOS BRINDAR ATENCION	2
ENTORNO FISICO	1
ERROR ENTREGA DE MEDICAMENTOS	1
FALTA CLARIDAD EN LA INFORMACION	1
FALTANTES MEDICAMENTOS	5
FALTANTES SUMINISTROS	1
FORMULACION	2

QUEJA

MOTIVOS	CUENTA DE NUMERO RADICACION
GESTION COMERCIAL	1
INCONFORMIDAD CON LA RESPUESTA	4
INCONFORMIDAD ENTREGA MEDICAMENTOS	4
INCONFORMIDAD RECONOCIMIENTO PRESTACIONES ECONOMICAS	1
INFORMACION ENTREGADA	2
INCONVENIENTES CON EL MIPRES	1
INCONVENIENTES CON LA ASIGNACION CITAS	1
MANTENIMIENTO	1
MEDICINA LABORAL	2
NO ATENCION POR EL PRESTADOR	9
NO FUE INFORMADO	3
OPORTUNIDAD DE AUTORIZACION	5
OPORTUNIDAD DE LA AFILIACION	1
OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE PARACLINICOS	1
OPORTUNIDAD FUERA TIEMPO ESTABLECIDO	6
POLITICAS DE SERVICIO	1
PROCEDIMIENTOS	2
PROCESO DE AFILIACIONES	2
PROCESO DE RECAUDO	1
PUNTOS ATENCION (HORARIOS)	1
TRAMITOLOGIA ACCEDER SERVICIO	21
TRASLADOS	1

RECLAMO

MOTIVOS	CUENTA DE NUMERO RADICACION
ACTIVIDADES ASISTENCIALES	1
AFILIACIONES	3
CALIDAD AUTORIZACION	2
CAMBIO DE CITAS MEDICAS	3
CAMBIO DE PRESTADOR ASIGNADO	4
COBROS ADICIONALES SERVICIOS ASISTENCIALES	2
CONVENIO	1
DEMORA EN ATENCION SERVICIOS ADMON	1
DIAGNOSTICO	1
DISPONIBILIDAD DE AGENDA	26
ENTORNO FISICO	1
FALTA OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA	1
INCONFORMIDAD CON FALLO DE TUTELA	1
INCONFORMIDAD RECONOCIMIENTO PRESTACIONES ECONOMICAS	1

RECLAMO

MOTIVOS	CUENTA DE NUMERO RADICACION
NO ATENCION POR EL PRESTADOR	1
NO OPORTUNIDAD AUTORIZACION MIPRES	1
NORMATIVIDAD VIGENTE EPS	5
OPORTUNIDAD DE LA AUTORIZACION	2
OPORTUNIDAD DE LA AFILIACION	3
OPORTUNIDAD DENTRO TIEMPO ESTABLECIDO	6
OPORTUNIDAD ENTREGA PARACLINICOS	1
OPORTUNIDAD FUERA DEL TIEMPO ESTABLECIDO	1
PROCESO DE RECAUDO	1
REEMBOLSOS MEDICOS	1
TRASLADOS	1
TRAMITE VARIOS MEDICINA LABORAL	1

SOLICITUD

MOTIVOS	CUENTA DE NUMERO RADICACION
ACTITUD PERSONAL ADMINISTRATIVO	1
CALIDAD DE LA AFILIACIONES Y NOVEDADES	16
CAMBIO DE PRESTADOR ASIGNADO	3
CONVENIO	1
DEMORA EN LA ATENCION SERVICIOS ADMON	1
DEMORA EN ATENCION SERVICIOS ASISTENCIALES	2
DISPONIBILIDAD DE AGENDA	1
ENTORNO FISICO	2
ERROR ASIGNACION CITAS MEDICAS	1
GESTION COMERCIAL	1
INCONFORMIDAD EN LIQUIDACION DE APORTES	1
INCONFORMIDAD RECONOCIMIENTO PRESTACIONES ECONOMICAS	5
INCONVENIENTES CON LA ASIGNACION CITAS	3
INCONVENIENTES CON USUARIO YA REGISTRADO	2
INFORMACION ENTREGADA	6
NORMATIVIDAD VIGENTE EPS	2
OPORTUNIDAD DE AUTORIZACION	1
OPORTUNIDAD DENTRO TIEMPO ESTABLECIDO	1
OPORTUNIDAD FUERA DEL TIEMPO ESTABLECIDO	1
PROCESO DE AFILIACIONES	18
PROCESO DE RECAUDO	9
REEMBOLSOS MEDICOS	1
TRASLADOS	4
USABILIDAD OFICINA VIRTUAL	2



SUGERENCIA

MOTIVOS	CUENTA DE NUMERO RADICACION
SUGERENCIA	8

FELICITACIONES

MOTIVOS	CUENTA DE NUMERO RADICACION
FELICITACIONES	5



ESTADO PQR

EL EN II TRIMESTRE 2018	
RECIBIDAS	465
CERRADAS	435
RECIBIDAS EN EL AÑO	893
CERRADAS EN EL AÑO	863
CERRADA OTROS AÑOS	0

REMITIDAS

ENTIDAD	CUENTA DE NUMERO RADICACION
TRIBUNAL ETICA MEDICA	0
TRIBUNAL ETICA ENFERMERIA	0
TRIBUNAL ETICA ODONTOLOGIA	0
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	44
MINISTERIO DE PROTECCION SOCIAL	0
INDAGACION PRELIMINAR	0

RECIBIDAS DE LA SUPERSALUD

SAC	NURC	USUARIO	MES 4	MES 5	MES 6
	83628	41930958	1		
	149082	1094908676	1		
	94459	42115299	1		
	94898	24989984	1		
	103269	41917521	1		
	96067	18370406	1		
	105758	1094901923	1		
	164553	37000819	1		
	166182	41890789	1		
	108916	42099433	1		
	110682	1098312587	1		
	112193	41871779	1		
	112610	41328108	1		
	174936	1105677607	1		
	177331	41885876	1		
	180163	156798	1		
	116978	7537464	1		
	103887	1128464642	1		
	107095	24287605	1		
	183153	1094937366	1		
	107095	4312997	1		
	108088	41917521	1		
	119216	1097388823	1		
	54658	1094969689	1		
	123806	41930958	1		

RECIBIDAS DE LA SUPERSALUD

SAC	NURC	USUARIO	MES 4	MES 5	MES 6
	116670	24604273		1	
	115965	1005278590		1	
	204640	51639461		1	
	134411	1094916259		1	
	140646	24604273		1	
	131993	3227830		1	
	224964	1094961667		1	
	141634	8288863		1	
	65996	890002479		1	
	66036	1096007489		1	
	149745	41954677		1	
	69395	1092858551		1	
	243370	79457243		1	
	156448	1070593093		1	
	253423	1094920211		1	
	157929	31417940		1	
	158231	8288863		1	
	155563	1152701288		1	
	308336	24482676			1



PQR-RESPUESTAS

NUMERO DE DIAS	MES 1	MES 2	MES 3	TOTAL
0-15	124	122	103	349
16-30	24	47	15	86
> 31	0	0	0	0
TOTAL	148	169	118	435



EPS Sanitas