

# INFORME P.Q.R.S QUINDÍO RÉGIMEN SUBSIDIADO

# **IV TRIMESTRE 2018 QUINDÍO**

**535 PQRS RECIBIDAS EN EL  
PERIODO OCTUBRE – NOVIEMBRE  
- DICIEMBRE 2018 – MEDIMÁS EPS  
RÉGIMEN SUBSIDIADO ARMENIA**

# Por Tipo de Servicio

| Tipo de Servicio  |     |
|---|-----|
| Afiliaciones y novedades, compra de insumos, BDUA movilidad entre regímenes, traslado entre EPS     | 52  |
| Prestación de servicios por Parte de la IPS, Red de atención, promoción y prevención                | 32  |
| Felicitaciones  | 2   |
| Respuesta al Usuario, atención personalizada, aseguramiento en salud                                | 43  |
| Oportunidad en la Prestación del Servicio   | 155 |
| Gestión farmacéutica, Gestión Salud Oral , gestión de programas especiales, gestión de ordenamiento | 204 |
| Auditoria de servicios, Seguimiento Tutelas, apoyo jurídico, defensa judicial                       | 17  |
| referencia y contrarreferencia, Atel  | 19  |
| Devolución de aportes, incapacidades, reconocimiento de prestaciones , tesorería                    | 11  |
| Total   | 535 |

# Por Género

| Género           |     |
|------------------|-----|
| Femenino         | 259 |
| Masculino        | 258 |
| No Registra      | 0   |
| Empresas         | 0   |
| Entes de Control | 18  |
| Total            | 535 |

# Por medio de recepción

| Medio de Recepción                                      |     |
|---|-----|
| Buzón   | 25  |
| Correspondencia – Derecho de Petición                   | 63  |
| Correspondencia – PQR                                   | 11  |
| Correspondencia – Requerimiento                         | 139 |
| Página Web  | 0   |
| Call Center   | 15  |
| Superintendencia Nacional de Salud – Correo Electrónico | 1   |
| Superintendencia Nacional de Salud – Web                | 281 |
| Total   | 535 |

# Por Tipo de PQR – Clasificación A

| Tipo                       | Cantidad |
|----------------------------|----------|
| Petición                   | 96       |
| Queja                      | 5        |
| Reclamo                    | 432      |
| Felicitación y Sugerencias | 2        |
| Total                      | 535      |

## Por Tipo de PQR – Clasificación B

| Tipo                     | Cantidad |
|--------------------------|----------|
| Prestación de Servicios  | 431      |
| Operación Administrativa | 69       |
| Financiera               | 1        |
| Comercial                | 30       |
| Jurídica                 | 2        |
| Felicitaciones           | 2        |
| Sugerencias              | 0        |
| Total                    | 535      |

## Por Tipo de PQR – Clasificación C

| Tipo        | Cantidad |
|-------------|----------|
| Misional    | 535      |
| Apoyo       | 0        |
| Estratégico | 0        |
| Evaluación  | 0        |
| Total       | 535      |

# PQR Tipificadas por temas o motivos

## Reclamo

|                          | Cantidad |
|--------------------------|----------|
| Prestación de Servicios  | 405      |
| Operación Administrativa | 27       |
|                          |          |

## Queja

|                          | Cantidad |
|--------------------------|----------|
| Prestación de Servicios  | 0        |
| Operación Administrativa | 5        |

# Petición

|                          | Cantidad |
|--------------------------|----------|
| Prestación de Servicios  | 26       |
| Operación Administrativa | 70       |
| Felicitaciones           | 2        |
|                          |          |

# Estado

| Estado  |     |
|---------|-----|
| Abierta | 0   |
| Cerrada | 535 |
| Total   | 535 |

# Tiempo de Respuesta

|                | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|----------------|---------|-----------|-----------|
| 1 A 5 DIAS     | 73      | 57        | 36        |
| 6 A 15 DIAS    | 112     | 69        | 39        |
| 16 A 30 DIAS   | 30      | 13        | 25        |
| MAS DE 30 DÍAS | 20      | 26        | 35        |
| TOTAL          | 235     | 165       | 135       |

En el año 2018:

Recibidas en el IV Trimestre : 535

Cerradas en el año: 0

Cerradas del Trimestre: 535

Cerradas de otros Trimestres:0

Cerradas de otros años: 0

# **IV TRIMESTRE 2018 QUINDÍO**

**1114 PQRS RECIBIDAS EN EL  
PERIODO OCTUBRE – NOVIEMBRE  
- DICIEMBRE 2018 – MEDIMÁS EPS  
RÉGIMEN CONTRIBUTIVO  
ARMENIA**

# Por Tipo de Servicio

| Tipo de Servicio  |      |
|---|------|
| Afiliaciones y Novedades, Cartera, Conciliaciones, Movilidad entre Regímenes, Recaudo, Tesorería, Traslado entre EPS, BDUA, TIC, Compra de Insumos, | 156  |
| Prestación de Servicios por Parte de la IPS, Red de Atención  | 71   |
| Felicitaciones  | 1    |
| Respuesta al Usuario, Atención Personalizada, Aseguramiento en Salud  | 51   |
| Oportunidad en la Prestación del Servicio   | 347  |
| Gestión farmacéutica, Gestión Salud Oral , Gestión Programas Especiales   | 175  |
| Auditoria Personalizada, Seguimiento Tutelas, Apoyo Jurídico, Asuntos Laborales   | 26   |
| Gestión de Ordenamiento, Atel, Referencia y Contrarreferencia, Promoción y Prevención   | 168  |
| Devolución de Aportes, Incapacidades, Reconocimiento de Prestaciones , Recobros no Pos  | 119  |
| Total   | 1114 |

# Por Género

| Género           |      |
|------------------|------|
| Femenino         | 553  |
| Masculino        | 516  |
| Anónimos         | 2    |
| Empresas         | 10   |
| Entes de Control | 33   |
| Total            | 1114 |

# Por medio de recepción

| Medio de Recepción                                      |      |
|---|------|
| Buzón   | 13   |
| Correspondencia – Derecho de Petición                   | 160  |
| Correspondencia – PQR                                   | 52   |
| Correspondencia – Requerimiento                         | 152  |
| Página Web  | 75   |
| Call Center   | 194  |
| Superintendencia Nacional de Salud – Correo Electrónico | 3    |
| Superintendencia Nacional de Salud – Web                | 465  |
| Total   | 1114 |

## Por Tipo de PQR – Clasificación A

| Tipo         | Cantidad |
|--------------|----------|
| Petición     | 332      |
| Queja        | 8        |
| Reclamo      | 773      |
| Felicitación | 1        |
| Total        | 1434     |

# Por Tipo de PQR – Clasificación B

| Tipo                          | Cantidad |
|-------------------------------|----------|
| Prestación de Servicios       | 760      |
| Operación Administrativa      | 308      |
| Financiera                    | 4        |
| Comercial                     | 38       |
| Talento Humano                | 1        |
| Jurídica – Secretaria General | 2        |
| Felicitaciones                | 1        |
| Total                         | 1114     |

## Por Tipo de PQR – Clasificación C

| Tipo        | Cantidad |
|-------------|----------|
| Misional    | 1114     |
| Apoyo       | 0        |
| Estratégico | 0        |
| Evaluación  | 0        |
| Total       | 1114     |

# PQR Tipificadas por temas o motivos

## Reclamo

|                          | Cantidad |
|--------------------------|----------|
| Prestación de Servicios  | 690      |
| Operación Administrativa | 83       |
|                          |          |

## Queja

|                          | Cantidad |
|--------------------------|----------|
| Prestación de Servicios  | 1        |
| Operación Administrativa | 7        |

# Petición

|                          | Cantidad |
|--------------------------|----------|
| Prestación de Servicios  | 69       |
| Operación Administrativa | 263      |
| Felicitaciones           | 1        |
|                          |          |
|                          |          |

# Estado

| Estado  |      |
|---------|------|
| Abierta | 0    |
| Cerrada | 1114 |
| Total   | 1114 |

# Tiempo de Respuesta

|                | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|----------------|---------|-----------|-----------|
| 1 A 5 DIAS     | 170     | 117       | 91        |
| 6 A 15 DIAS    | 195     | 171       | 109       |
| 16 A 30 DIAS   | 57      | 49        | 35        |
| MAS DE 30 DÍAS | 44      | 46        | 30        |
| TOTAL          | 466     | 383       | 265       |

En el año 2018:

Recibidas en el IV Trimestre : 1,114

Cerradas en el año: 0

Cerradas del Trimestre: 1,114

Cerradas de otros Trimestres:0

Cerradas de otros años: 0