

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, BDU, 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
Auditoría 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