

EPS SANITAS
SERVICIO INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL
USUARIO
• I TRIMESTRE 2020
• 436 PQR



POR MOTIVOS	
MOTIVOS	CUENTA DE NUMERO DE RADICACION
Afiliaciones	38
Autorizacion De Servicios Medicos	10
Calidad Tecnico Cientifica	16
Cartera	8
Citas Medicas	92
Cobertura	16
Condiciones Fisicas De Sedes	2
Cumplimiento Orden Fallo De Tutela	2
Demora En La Atencion	20
Felicitation	8
Informacion Al Usuario	40
Medicamentos Y Suministros (Cobertura Aseguradora) - Otros Proveedores	4
Medicamentos Y Suministros (Cobertura Aseguradora) Cruz Verde Y Aliadas	17
Medicina Laboral	4
Oficina Virtual	14
Orientacion Al Afiliado	5
Prestacion De Servicios De Salud	15
Prestaciones Economicas	16
Procesos Administrativos	15
Reembolsos	2
Relacion Medico Paciente	22
Respuesta A Quejas	3
Sugerencia	6
Transferencia	6
SIS Afiliaciones	1
SIS Autorización de Servicios	6
SIS Calidad en la Prestación del Servicio	15
SIS Calidad Técnico Científica	2
SIS Cambio de Direccionamiento	2
SIS Citas Apoyo Terapéutico	1
SIS Citas Consulta Especializada	16
SIS Citas Exámenes De Diagnóstico	1
SIS Entrega de Medicamentos e Insumos	8
SIS Tutela	1
Sis Normatividad	2
TOTAL GENERAL	436





POR CLASIFICACION	
DERECHO DE PETICION	43
FELICITACIONES	8
QUEJAS	126
RECLAMOS	151
SOLICITUDES	102
SUGERENCIAS	6
TOTAL	436





POR REGIMEN

CONTRIBUTIVO	433
SUBSIDIADO	3



POR MUNICIPIO

ARMENIA	430
CALARCA	6

MEDIO DE RECEPCION	
PRESENCIAL	138
TELEFONICA	34
WEB	113
SUPERSALUD	151
TOTAL	436





DERECHO DE PETICION	
MOTIVOS	NUMERO DE RADICACIONES
Afiliaciones	6
Calidad Tecnico Cientifica	1
Cartera	3
Citas Medicas	8
Autorizacion De Servicios Medicos	2
Cobertura	3
Informacion Al Usuario	1
Medicamentos Y Suministros (Cobertura Aseguradora) Cruz Verde Y Aliadas	3
Medicina Laboral	4
Prestaciones Economicas	10
Relacion Medico Paciente	1
Reembolsos	1
Total general	43



QUEJA	
MOTIVOS	NUMERO DE RADICACIONES
Citas Medicas	26
Demora En La Atencion	19
Relacion Medico Paciente	18
Procesos Administrativos	12
Informacion Al Usuario	10
Prestacion De Servicios De Salud	11
Medicamentos Y Suministros (Cobertura Aseguradora) Cruz Verde Y Aliadas	10
Afiliaciones	3
Calidad Tecnico Cientifica	6
Cumplimiento Orden Fallo De Tutela	2
Autorizacion De Servicios Medicos	4
Cartera	1
Condiciones Fisicas De Sedes	1
Medicamentos Y Suministros (Cobertura Aseguradora) - Otros Proveedores	1
Prestaciones Economicas	1
Respuesta A Quejas	1
TOTAL	126



RECLAMO	
MOTIVOS	NUMERO DE RADICACIONES
Citas Medicas	48
SIS Citas Consulta Especializada	12
Afiliaciones	17
SIS Calidad en la Prestación del Servicio	15
Calidad Tecnico Cientifica	6
Prestaciones Economicas	5
SIS Entrega de Medicamentos e Insumos	5
Relacion Medico Paciente	3
SIS Autorización de Servicios	6
Cartera	1
Medicamentos Y Suministros (Cobertura Aseguradora) - Otros Proveedores	1
Medicamentos Y Suministros (Cobertura Aseguradora) Cruz Verde Y Aliadas	4
Prestacion De Servicios De Salud	2
Autorizacion De Servicios Medicos	3
Cobertura	2
Informacion Al Usuario	1
Procesos Administrativos	1
Respuesta A Quejas	2
SIS Afiliaciones	1
Sis Normatividad	2
SIS Calidad Técnico Científica	2
SIS Cambio de Direccionamiento	2
SIS Citas Apoyo Terapéutico	1
SIS Citas Consulta Especializada	4
SIS Citas Exámenes De Diagnóstico	1
SIS Entrega de Medicamentos e Insumos	3
SIS Tutela	1
TOTAL	151





RECLAMO	
MOTIVOS	NUMERO DE RADICACIONES
Informacion Al Usuario	28
Citas Medicas	10
Oficina Virtual	14
Transferencia	6
Afiliaciones	12
Cobertura	10
Autorizacion De Servicios Medicos	1
Calidad Tecnico Cientifica	3
Cartera	3
Condiciones Fisicas De Sedes	1
Cumplimiento Orden Fallo De Tutela	1
Demora En La Atencion	1
Medicamentos Y Suministros (Cobertura Aseguradora) - Otros Proveedores	2
Orientacion Al Afiliado	5
Prestacion De Servicios De Salud	2
Procesos Administrativos	2
Reembolsos	1
TOTAL	102





SUGERENCIAS	
MOTIVOS	NUMERO DE RADICACIONES
SUGERENCIAS	6
TOTAL	6





ESTADO PQR	
EN EL I TRIMESTRE 2020	
RECIBIDAS	436
CERRADAS	434
RECIBIDAD EN EL AÑO	436
CERRADAS EN EL AÑO	434
CERRADAS OTRO AÑO	0

REMITIDAS	
ENTIDAD	NUMERO DE RADICACION
TRIBUNAL ETICA MEDICA	0
TRIBUNAL ETICA ENFERMERIA	0
TRIBUNAL ETICA ODONTOLOGIA	0
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	151
MINISTERIOS DE PROTECCION SOCIAL	0
INDAGACION PRELIMINAR	0



RECIBIDAS DE LA SUPERSALUD

SAC	NURC	USUARIO	MES 1	MES 2	MES 3	TOTAL
	PQRD-2048042	41891918	1			1
	1-2020-22038	1094915745	1			2
	1-2020-21461	94392308	1			3
	PQRD-20-0049555	78691043	1			4
	PQRD-20-0049958	2337917	1			5
	1-2020-36027	1094913914	1			6
	1-2020-34511	89008685	1			7
	PQRD-20-0056557	41896315	1			8
	1-2020-37985	1114210131	1			9
	1-2020-32197	24499377	1			10
	PQRD-20-0069092	41925641	1			11
	1-2020-34734	24482961	1			12
	1-2020-41911	72219754	1			13
	1-2020-44829	1092860849	1			14
	1-2020-1481	79336029	1			15
	1-2019-759235	890000059	1			16
	PQRD-19-0850654	41955174	1			17
	1-2019-764604	1094908958	1			18
	1-2019-764572	24481749	1			19
	PQRD-19-0856395	1094929760	1			20
	1-2019-765612	18497119	1			21
	1-2019-772541	41929165	1			22
	1-2019-766448	41920264	1			23
	PQRD-19-0872413	41888619	1			24
	PQRD-19-0878611	1094974508	1			25
	1-2019-779477	19068466	1			26
	1-2019-774207	1092459825	1			27
	1-2019-786057	1097400819	1			28
	1-2019-787589	1066723289	1			29
	#IVRNAL_5	1121846687	1			30
	1-2019-796415	1094926934	1			31
	1-2020-4145	24699343	1			32
	1-2020-1825	1094886430	1			33
	1-2020-4266	17121431	1			34
	1-2020-10354	55175408	1			35
	PQRD-20-0024076	25017185	1			36
	PQRD-20-0024076	25017185	1			37
	1-2020-15387	1097404175	1			38
	PQRD-20-0010124	1097404800	1			39
	PQRD-20-0018706	1094931409	1			40

RECIBIDAS DE LA SUPERSALUD

SAC	NURC	USUARIO	MES 1	MES 2	MES 3	TOTAL
	1-2020-27117	1061760931	1			41
	PQRD-20-0055122	41915383	1			42
	1-2020-34260	17106796	1			43
	1-2020-36032	24486799	1			44
	PQRD-20-0067920	66887318	1			45
	1-2020-40015	1092857837	1			46
	1-2019-721594	29372546	1			47
	1-2019-795201	18416016	1			48
	1-2020-3407	1115184024	1			49
	1-2020-4179	1094965599	1			50
	PQRD-20-0012683	7510317	1			51
	PQRD-20-0019353	40085869	1			52
	PQRD-20-0021574	41536354	1			53
	PQRD-20-0022567	41919182	1			54
	PQRD-20-0028757	6460045	1			55
	PQRD-20-0032883	1062278020	1			56
	PQRD-20-0045122	41955174	1			57
	1-2020-44645	41944735		1		58
	1-2020-40623	41364427		1		59
	PQRD-20-0073357	1094907352		1		60
	PQRD-20-0087750	41919619		1		61
	1-2020-59425	1004915291		1		62
	1-2020-59578	1114210131		1		63
	PQRD-20-0095972	1094903933		1		64
	1-2020-67584	1094914830		1		65
	PQRD-20-0106319	1094935332		1		66
	1-2020-62719	9732006		1		67
	1-2020-73648	94253447		1		68
	1-2020-79187	24805750		1		69
	1-2020-84270	1075237867		1		70
	1-2020-85139	1097388139		1		71
	PQRD-19-0866988	42964837		1		72
	1-2020-89431	1094937177		1		73
	PQRD-20-0133932	41675354		1		74
	PQRD-20-0139802	41943644		1		75
	1-2020-94404	1092855421		1		76
	1-2020-93720	1094914830		1		77
	1-2020-103451	1092465943		1		78
	1-2020-100978	41919917		1		79
	PQRD-20-0157491	1094897067		1		80
	PQRD-20-0162151	1094931409		1		81

RECIBIDAS DE LA SUPERSALUD

SAC	NURC	USUARIO	MES 1	MES 2	MES 3	TOTAL
	PQRD-20-0162677	1094942851		1		82
	PQRD-19-0837839	39651472		1		83
	PQRD-19-0877395	52780025		1		84
	1-2020-56440	41901066		1		85
	1-2020-52915	4464214		1		86
	PQRD-20-0096686	1096032764		1		87
	1-2020-64875	41927418		1		88
	1-2020-58455	899999083		1		89
	PQRD-20-0108688	41959708		1		90
	PQRD-20-0113650	41904277		1		91
	PQRD-20-0114146	29808452		1		92
	PQRD-20-0118047	9731989		1		93
	PQRD-20-0120553	41935153		1		94
	PQRD-20-0122534	66887318		1		95
	1-2020-83368	1115183691		1		96
	1-2020-90991	18393823		1		97
	PQRD-19-0852258	24472858		1		98
	1-2020-99508	32259974		1		99
	PQRD-20-0122534	66887318		1		100
	1-2020-111720	7507329		1		101
	1-2020-113890	41907141		1		102
	PQRD-20-0174357	24340443		1		103
	1-2020-111838	24573717			1	104
	1-2020-97920	899999239			1	105
	1-2020-110226	1094937177			1	106
	1-2020-124703	25016389			1	107
	PQRD-20-0176130	7563617			1	108
	1-2020-115793	7491242			1	109
	1-2020-122034	1097725497			1	110
	PQRD-20-0184597	25016024			1	111
	1-2020-128552	41924674			1	112
	PQRD-20-0186868	86049941			1	113
	1-2020-132067	41871779			1	114
	1-2020-138889	35520937			1	115
	PQRD-20-0209883	7507329			1	116
	1-2020-139419	79336029			1	117
	1-2020-142553	24469888			1	118
	1-2020-146205	33817027			1	119
	1-2020-146539	41955734			1	120
	1-2020-146776	41954677			1	121

RECIBIDAS DE LA SUPERSALUD

SAC	NURC	USUARIO	MES 1	MES 2	MES 3	TOTAL
	1-2020-159439	1115195695			1	122
	PQRD-20-0225837	1193031749			1	123
	PQRD-20-0230239	25014947			1	124
	1-2020-162494	24803054			1	125
	1-2020-158054	21409049			1	126
	PQRD-20-0194843	1085254433			1	127
	1-2020-164198	79628276			1	128
	1-2020-158075	1094943759			1	129
	PQRD-20-0233759	2337917			1	130
	PQRD-20-0244017	29601200			1	131
	1-2020-175262	1115183691			1	132
	1-2020-175413	1094919308			1	133
	1-2020-121656	41905912			1	134
	PQRD-20-0189869	1085254433			1	135
	1-2020-126844	41959852			1	136
	PQRD-20-0191797	1097388299			1	137
	1-2020-132380	41908659			1	138
	1-2020-126837	41959852			1	139
	1-2020-135734	7507329			1	140
	PQRD-20-0216088	1115183691			1	141
	1-2020-155586	33819509			1	142
	1-2020-154250	24699343			1	143
	1-2020-154227	1094926611			1	144
	1-2020-162240	1092459825			1	145
	1-2020-168569	1004799016			1	146
	PQRD-20-0257835	41921118			1	147
	PQRD-20-0258832	1085254433			1	148
	PQRD-20-0261730	4327447			1	149
	PQRD-20-0265811	7519825			1	150
	PQRD-20-0266929	41929270			1	151



PQR - RESPUESTA				
NUMERO DE DIAS	MES 1	MES 2	MES 3	TOTAL
0 - 15	151	123	128	402
16 -30	15	10	6	31
> 30	0	1	0	1
TOTAL	166	134	134	434





EPS Sanitas