

- I TRIMETRE 2018
- 428 PQR

## POR MOTIVOS

MOTIVOS	CUENTA DE NUMERO RADICACION
AFILIACIONES	23
AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS	18
CALIDAD TECNICO CIENTIFICA	7
CARTERA	10
CITAS MEDICAS	119
COBERTURA	4
CONDICIONES FÍSICAS DE SEDES	2
DEMORA EN LA ATENCIÓN	42
EPS AFILIACIONES	17
EPS CALIDAD TÉCNICO CIENTÍFICA	2
FELICITACIONES	1
INFORMACION USUARIO	12
MEDICAMENTOS Y SUMINISTROS	24
MEDICINA LABORAL	2
OFICINA VIRTUAL	12
POLITICAS DE SERVICIO	3
PRESTACION DE SERVICIOS	26
PRESTACIONES ECONOMICAS	3
PROCESOS ADMINISTRATIVOS	43
REEMBOLSOS	5
RELACION MEDICO PACIENTE	24
RESPUESTA A QUEJAS	10
SUGERENCIAS	19

## POR MUNICIPIO

NOMBRE	CANTIDAD
ARMENIA	420
CALARCÁ	4
CIRCASIA	2
QUIMBAYA	1
SALENTO	1

## POR MEDIO DE RECEPCION

NOMBRE	CANTIDAD
PRESENCIAL	262
TELEFONICO	37
WEB	129

## POR CLASIFICACION

DERECHO DE PETICION	18
FELICITACIONES	1
QUEJA	244
RECLAMO	35
SOLICITUD	111
SUGERENCIA	19

## PETICION

MOTIVOS	CUENTA DE NUMERO RADICACION
ACTITUD MEDICO Y/O PROFESION	1
AFILIACIONES Y NOVEDADES	5
CALIDAD AUTORIZACION	1
CAMBIO DE PRESTADOR	5
CAMBIO HORARIO ATENCION PRESTADOR	1
DEMORA EN ATENCION ASISTENCIAL	1
NO ATENCION POR EL PRESTADOR	1
OPORTUNIDAD DE AUTORIZACION	3

## QUEJA

MOTIVOS	CUENTA DE NUMERO RADICACION
ACTITUD MEDICO Y/O PROFESION	7
ACTITUD PERSONAL ADMINISTRATIVO	6
ACTIVIDADES ASISTENCIALES	12
AFILIACIONES Y NOVEDADES	5
CALIDAD AUTORIZACION	1
CALIDAD ENTREGA PARACLINICOS	1
CAMBIO DE CITAS MEDICAS	4
CAMBIO DE PRESTADOR	14
CONVENIO	4
CUOTAS MODERADORAS	1
DEMORA ATENCION FARMACIA	6
DEMORA ATENCION LINEAS TELEFONICAS	3
DEMORA ATENCION SERVICIO ADMON	14
DEMORA EN ATENCION ASISTENCIAL	21
DIAGNOSTICO	1
DISPONIBILIDAD AGENDA	45
DISPONIBILIDAD RECURSOS BRINDAR ATENCION	1
ENTORNO FISICO	1
ENTREGA A DOMICILIO SUMINISTROS	1
ERROR ASIGNACION CITAS MEDICAS	2

## QUEJA

MOTIVOS	CUENTA DE NUMERO RADICACION
FALTA CLARIDAD EN LA INFORMACION	2
FALTANTES MEDICAMENTOS	4
FALTANTES SUMINISTROS	3
FORMULACION	4
GESTION COMERCIAL	2
INCONFORMIDAD CON LA RESPUESTA	7
INCONFORMIDAD ENTREGA MEDICAMENTOS	6
INCONFORMIDAD RECONOCIMIENTO PRESTACIONES ECONOMICAS	1
INFORMACION ENTREGADA	1
MEDICINA LABORAL	3
NO ATENCION POR EL PRESTADOR	6
NO FUE INFORMADO	1
NO OPORTUNIDAD AUTORIZACION MIPRES	1
OPORTUNIDAD DE AUTORIZACION	6
OPORTUNIDAD FUERA TIEMPO ESTABLECIDO	14
POLITICAS DE SERVICIO	1
PROCEDIMIENTOS	1
PROCESO DE RECAUDO	2
PUNTOS ATENCION	1
REEMBOLSOS	1
TRAMITOLOGIA ACCEDER SERVICIO	25
TIEMPO DE ATENCION DEL PROFESIONAL	2

## RECLAMO

MOTIVOS	CUENTA DE NUMERO RADICACION
DISPONIBILIDAD DE AGENDA	6
FORMULACION	2
AFILIACIONES	6
OPORTUNIDAD DENTRO TIEMPO ESTABLECIDO	1
TRASLADOS	2
FALTA OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA	1
GESTION COMERCIAL	1
NORMATIVIDAD VIGENTE EPS	1
OPORTUNIDAD DE LA AUTORIZACION	3
POLITICAS DE SERVICIO	1
CONVENIO	2
INCONFORMIDAD CON LA RESPUESTA	1
NO ATENCION POR EL PRESTADOR	1
ACTIVIDADES ASISTENCIALES	1
CAMBIO DE PRESTADOR ASIGNADO	2
FALTANTE DE SUMINISTRO	1
NO OPORTUNIDAD AUTORIZACION MIPRES	1
OPORTUNIDAD ENTREGA PARACLINICOS	1
PROCESO DE RECAUDO	1



## SOLICITUD

MOTIVOS	CUENTA DE NUMERO RADICACION
ACTITUD PERSONAL ADMINISTRATIVO	2
ACTIVIDADES ASISTENCIALES	1
AFILIACIONES	20
CALIDAD DE LA AUTORIZACION	2
CAMBIO DE PRESTADOR ASIGNADO	12
CAMBIO UNIDAD PRIMARIA	1
CONVENIO	2
CUADRO MEDICO DESACTUALIZADO	1
DEMORA EN LA ATENCION FARMACIA	2
DEMORA EN LA ATENCION SERVICIOS ADMON	7
DIAGNOSTICO	1
DISPONIBILIDAD DE AGENDA	8
GESTION COMERCIAL	1
INCONFORMIDAD CON LA RESPUESTA	1
INCONFORMIDAD ENTREGA SUMINISTROS	1
INCONVENIENTES CON LA ASIGNACION CITAS	1
INCONVENIENTES CON USUARIO YA REGISTRADO	6
INCONVENIENTES OTRAS CONSULTAS	1
INCONVENIENTES REGISTRO USUARIO NUEVO	1
INFORMACION ENTREGADA	6
MANTENIMIENTO	1

## SOLICITUD

MOTIVOS	CUENTA DE NUMERO RADICACION
NO ATENCION POR EL PRESTADOR	1
NO FUE INFORMADO	4
NORMATIVIDAD VIGENTE EPS	3
OPORTUNIDAD CERTIFICACIONES PRESTACIONES ECONOMICAS	2
OPORTUNIDAD ENTREGA PARACLINICOS	1
OPORTUNIDAD FUERA DEL TIEMPO ESTABLECIDO	2
POLITICAS DE SERVICIO	1
PROCESO DE RECAUDO	7
REEMBOLSOS	5
TRAMITOLOGIA PARA ACCEDER AL SERVICIO	2
TRASLADOS	3
USABILIDAD OFICINA VIRTUAL	2



### SUGERENCIA

MOTIVOS	CUENTA DE NUMERO RADICACION
SUGERENCIA	19

### FELICITACIONES

MOTIVOS	CUENTA DE NUMERO RADICACION
FELICITACIONES	1



### ESTADO PQR

EL EN I TRIMESTRE 2018	
RECIBIDAS	428
CERRADAS	375
RECIBIDAS EN EL AÑO	428
CERRADAS EN EL AÑO	375
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	0
MINISTERIO DE PROTECCION SOCIAL	0
INDAGACION PRELIMINAR	0

## RECIBIDAS DE LA SUPERSALUD

SAC	NURC	USUARIO	MES 1	MES 2	MES 3	TOTAL
	319094	80065302	1			1
	6747	6207283	1			1
	4856	1094958576	1			1
	7642	1094940793	1			1
	17829	24588537	1			1
	14880	1094915745	1			1
	23378	1094940793	1			1
	18041	1094928610	1			1
	30330	7552796		1		1
	32891	24588537		1		1
	35142	31906296		1		1
	35256	80224900		1		1
	38226	41958472		1		1
	38278	1094908180		1		1
	40773	51804012		1		1
	43346	66870939		1		1
	43517	25119359		1		1
	42668	900568326		1		1
	55636	64727044		1		1
	94504	51699527			1	1
	55524	1094936691			1	1
	65334	1098309133			1	1
	59485	1094915745			1	1
	70551	79534637			1	1
	72208	79146552			1	1
	72069	25119359			1	1
	79970	43738527			1	1



### PQR-RESPUESTAS

NUMERO DE DIAS	MES 1	MES 2	MES 3	TOTAL
0-15	100	146	118	364
16-30	28	15	20	63
> 31	0	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>128</b>	<b>162</b>	<b>138</b>	<b>428</b>



EPS Sanitas