

INFORME P.Q.R.S QUINDÍO RÉGIMEN SUBSIDIADO

II TRIMESTRE 2018 QUINDÍO

**546 PQRS RECIBIDAS EN EL
PERIODO ABRIL – MAYO - JUNIO
2018 – MEDIMÁS EPS RÉGIMEN
SUBSIDIADO ARMENIA**

Por Tipo de Servicio

Tipo de Servicio	
Afiliaciones y novedades, cartera, compra de insumos, contabilidad, movilidad entre regímenes, tesorería, traslado entre EPS	87
Prestación de servicios por Parte de la IPS, Red de atención	40
Felicitaciones	5
Respuesta al Usuario, atención personalizada, aseguramiento en salud	23
Oportunidad en la Prestación del Servicio	156
Gestión farmacéutica, Gestión Salud Oral	128
Auditoria de servicios, Seguimiento Tutelas	12
Gestión de Ordenamiento, gestión programas especiales, promoción y prevención, referencia y contrarreferencia, Atel	77
Devolución de aportes, incapacidades, reconocimiento de prestaciones	18
Total	546

Por Género

Género	
Femenino	280
Masculino	257
No Registra	2
Empresas	4
Entes de Control	3
Total	546

Por medio de recepción

Medio de Recepción	
Buzón	22
Correspondencia – Derecho de Petición	64
Correspondencia – PQR	62
Correspondencia – Requerimiento	122
Página Web	0
Call Center	21
Superintendencia Nacional de Salud – Correo Electrónico	1
Superintendencia Nacional de Salud – Web	254
Total	546

Por Tipo de PQR – Clasificación A

Tipo	Cantidad
Petición	129
Queja	1
Reclamo	411
Felicitación	5
Total	546

Por Tipo de PQR – Clasificación B

Tipo	Cantidad
Prestación de Servicios	411
Operación Administrativa	110
Financiera	3
Comercial	17
Jurídica	0
Felicitaciones	5
Total	546

Por Tipo de PQR – Clasificación C

Tipo	Cantidad
Misional	546
Apoyo	0
Estratégico	0
Evaluación	0
Total	546

PQR Tipificadas por temas o motivos

Reclamo

	Cantidad
Prestación de Servicios	385
Operación Administrativa	26

Queja

	Cantidad
Prestación de Servicios	0
Operación Administrativa	1

Petición

	Cantidad
Prestación de Servicios	26
Operación Administrativa	103
Felicitaciones	5

Estado

Estado	
Abierta	0
Cerrada	546
Total	546

Tiempo de Respuesta

	Abril	Mayo	Junio
1 A 5 DIAS	15	50	36
6 A 15 DIAS	57	65	123
16 A 30 DIAS	50	73	19
MAS DE 30 DÍAS	32	17	9
TOTAL	154	205	187

En el año 2018:

Recibidas en el II Trimestre : 546

Cerradas en el año: 0

Cerradas del Trimestre: 546

Cerradas de otros Trimestres:0

Cerradas de otros años: 0

Gracias
por su atención



INFORME P.Q.R.S QUINDÍO RÉGIMEN CONTRIBUTIVO

II TRIMESTRE 2018 QUINDÍO

**1477 PQRS RECIBIDAS EN EL
PERIODO ABRIL – MAYO - JUNIO
2018 – MEDIMÁS EPS RÉGIMEN
CONTRIBUTIVO ARMENIA**

Por Tipo de Servicio

Tipo de Servicio	
Afiliaciones y novedades, cartera, comercial, conciliaciones, contabilidad, movilidad entre regímenes, recaudo, tesorería, traslado entre EPS, BDUA, Call center, TIC	283
Prestación de servicios por Parte de la IPS, Red de atención	72
Felicitaciones	3
Respuesta al Usuario, atención personalizada, aseguramiento en salud	47
Oportunidad en la Prestación del Servicio	401
Gestión farmacéutica, Gestión Salud Oral	199
Auditoria de servicios, Defensa judicial, Seguimiento Tutelas, contratación	31
Gestión de Ordenamiento, promoción y prevención, referencia y contrarreferencia, Atel	208
Devolución de aportes, incapacidades, reconocimiento de prestaciones	233
Total	1477

Por Género

Género	
Femenino	712
Masculino	705
No Registra	5
Empresas	38
Entes de Control	17
Total	1477

Por medio de recepción

Medio de Recepción	
Buzón	8
Correspondencia – Derecho de Petición	201
Correspondencia – PQR	337
Correspondencia – Requerimiento	138
Página Web	114
Call Center	261
Superintendencia Nacional de Salud – Correo Electrónico	12
Superintendencia Nacional de Salud – Web	406
Total	1477

Por Tipo de PQR – Clasificación A

Tipo	Cantidad
Petición	612
Queja	11
Reclamo	851
Felicitación	3
Total	1477

Por Tipo de PQR – Clasificación B

Tipo	Cantidad
Prestación de Servicios	800
Operación Administrativa	628
Financiera	7
Comercial	38
Jurídica	1
Felicitaciones	3
Total	1477

Por Tipo de PQR – Clasificación C

Tipo	Cantidad
Misional	1477
Apoyo	0
Estratégico	0
Evaluación	0
Total	1477

PQR Tipificadas por temas o motivos

Reclamo

	Cantidad
Prestación de Servicios	746
Operación Administrativa	105

Queja

	Cantidad
Prestación de Servicios	1
Operación Administrativa	10

Petición

	Cantidad
Prestación de Servicios	53
Operación Administrativa	559
Felicitaciones	3

Estado

Estado	
Abierta	2
Cerrada	1475
Total	1477

Tiempo de Respuesta

	Abril	Mayo	Junio
1 A 5 DIAS	114	170	123
6 A 15 DIAS	192	138	264
16 A 30 DIAS	91	210	51
MAS DE 30 DÍAS	70	47	7
TOTAL	467	565	445

En el año 2018:

Recibidas en el II Trimestre : 1,477

Cerradas en el año: 0

Cerradas del Trimestre: 1,477

Cerradas de otros Trimestres:0

Cerradas de otros años: 0

Gracias
por su atención

