

INFORME P.Q.R.S
REGIONAL EJE CAFETERO
ZONAL QUINDIO
RÉGIMEN SUBSIDIADO

**REGIONAL EJE CAFETERO
ZONAL QUINDIO
I TRIMESTRE 2020**

**847 PQRS RECIBIDAS EN EL
PERIODO ENERO – FEBRERO Y
MARZO 2020 – MEDIMÁS EPS
RÉGIMEN SUBSIDIADO**

Por Tipo de Servicio

Tipo de Servicio	
Afiliaciones y Novedades, Aseguramientos en Salud, ATEL, Auditoria de Servicios, Cartera.	64
Compras de Insumos, Conciliaciones, Defensa Judicial, Gestión de Ordenamiento, Gestión Farmacéutica.	235
Gestión Programas Especiales, Incapacidades.	7
Oportunidad Prestación en el Servicio, participación ciudadana, Prestación Servicio por parte de la IPS, Promoción y Prevención.	429
Reconocimiento Prestaciones, Red de Atención, Referencia y Contrareferencia, Respuesta al Usuario, Seguimiento de Tutelas, Tesorería , Traslado entre EPS.	112
Total	847

Por Género

Género	
Femenino	485
Masculino	348
Anónimos, No Afiliados	0
Empresas	0
Entes de Control	14
Total	847

Por medio de recepción

Medio de Recepción	
Buzón	20
Casos Especiales	1
Correspondencia – Derecho de Petición	71
Correspondencia – PQR	29
Correspondencia – Requerimiento	141
Derecho de Petición Call Center	1
PQR Call Center	18
Superintendencia Nacional de Salud – Web	566
Total	847

Por Tipo de PQR – Clasificación A

Tipo	Cantidad
Manifestación	1
Petición	98
Queja	412
Reclamo	336
Total	847

Por Tipo de PQR – Clasificación B

Tipo	Cantidad
Administrativa	0
Comercial	16
Felicitaciones - Sugerencias	0
Financiera	9
Jurídica	2
Operaciones	56
Salud	764
Total	847

Por Tipo de PQR – Clasificación C

Tipo	Cantidad
Misional	847
Apoyo	0
Estratégico	0
Evaluación	0
Total	847

PQR Tipificadas por temas o motivos

Manifestaciones

	Cantidad
Comercial	1
Total	1

PQR Tipificadas por temas o motivos

Petición

	Cantidad
Comercial	11
Financiera	1
Jurídica	2
Operaciones	49
Salud	35
Total	98

PQR Tipificadas por temas o motivos

Queja

	Cantidad
Comercial	4
Salud	408
Total	412

PQR Tipificadas por temas o motivos

Reclamo

	Cantidad
Comercial	0
Financiera	8
Operaciones	7
Salud	321
Total	336

Estado

Estado	
Abierta	429
Cerrada	418
Total	847

Tiempo de Respuesta

	Enero	Febrero	Marzo
1 A 5 DIAS	45	67	40
6 A 15 DIAS	37	18	23
16 A 30 DIAS	29	21	8
MAS DE 30 DÍAS	63	56	11
TOTAL	174	162	82

Gracias
por su atención



INFORME P.Q.R.S
REGIONAL EJE CAFETERO
ZONAL QUINDIO
RÉGIMEN CONTRIBUTIVO

**REGIONAL EJE CAFETERO
ZONAL QUINDIO
I TRIMESTRE 2020**

**1322 PQRS RECIBIDAS EN EL
PERIODO ENERO – FEBRERO Y
MARZO 2020 – MEDIMÁS EPS
RÉGIMEN CONTRIBUTIVO**

Por Tipo de Servicio

Tipo de Servicio	
Afiliaciones y Novedades, Aseguramientos en Salud, ATEL, Atención Personalizada, Auditoria de Servicios, BDUA, Cartera.	142
Comercial, Compras de Insumos, Conciliaciones, Defensa Judicial, Devolución de Aportes, Gestión de Ordenamiento, Gestión Farmacéutica.	416
Incapacidades, Movilidad entre Regímenes	105
Oportunidad Prestación en el Servicio, participación ciudadana, Prestación Servicio por parte de la IPS, Promoción y Prevención.	487
Reconocimiento Prestaciones, Red de Atención, Referencia y Contrareferencia, Respuesta al Usuario, Seguimiento de Tutelas, Tesorería , Traslado entre EPS.	172
Total	1322

Por Género

Género	
Femenino	645
Masculino	648
Anónimos, No Afiliados	0
Empresas	6
Entes de Control	23
Total	1322

Por medio de recepción

Medio de Recepción	
Buzón	12
Casos Especiales	3
Correspondencia – Derecho de Petición	157
Correspondencia – PQR	60
Correspondencia – Requerimiento	104
Página Web EPS	43
PQR Call Center	161
Superintendencia Nacional de Salud – Web	782
Total	1322

Por Tipo de PQR – Clasificación A

Tipo	Cantidad
Manifestación	1
Petición	274
Queja	566
Reclamo	481
Informativa	0
Total	1322

Por Tipo de PQR – Clasificación B

Tipo	Cantidad
Administrativa	0
Comercial	34
Felicitaciones - Sugerencias	0
Financiera	22
Jurídica	3
Operaciones	224
Salud	1039
Talento Humano	0
Total	1322

Por Tipo de PQR – Clasificación C

Tipo	Cantidad
Misional	1322
Apoyo	0
Estratégico	0
Evaluación	0
Total	1322

PQR Tipificadas por temas o motivos

Manifestaciones

	Cantidad
Comercial	1
Total	1

PQR Tipificadas por temas o motivos

Petición

	Cantidad
Comercial	25
Financiera	2
Jurídica	3
Operaciones	200
Salud	44
Total	274

PQR Tipificadas por temas o motivos

Queja

	Cantidad
Comercial	4
Salud	562
Total	566

PQR Tipificadas por temas o motivos

Reclamo

	Cantidad
Comercial	4
Financiera	20
Operaciones	24
Salud	433
Total	433

Estado

Estado	
Abierta	403
Cerrada	919
Total	1322

Tiempo de Respuesta

	Enero	Febrero	Marzo
1 A 5 DIAS	152	158	116
6 A 15 DIAS	82	48	57
16 A 30 DIAS	46	27	26
MAS DE 30 DÍAS	114	76	17
TOTAL	394	309	216

Gracias
por su atención

