

INFORME P.Q.R QUINDÍO RÉGIMEN SUBSIDIADO

IV TRIMESTRE 2017 QUINDÍO

**480 PQR RECIBIDAS EN EL
PERIODO OCTUBRE – DICIEMBRE
2017 – MEDIMÁS EPS RÉGIMEN
SUBSIDIADO**

Por Tipo de Servicio

Tipo de Servicio	
Afiliaciones y novedades	85
Aseguramiento en Salud	8
Atención Personalizada	8
Prestación de Servicios	260
Respuesta al usuario	21
Gestión farmacéutica	54
Procesos Judiciales	1
Seguimiento de Tutelas	16
Movilidad	3
Incapacidades, Prestaciones Económicas y medicina laboral	24
Total	480

Por Régimen

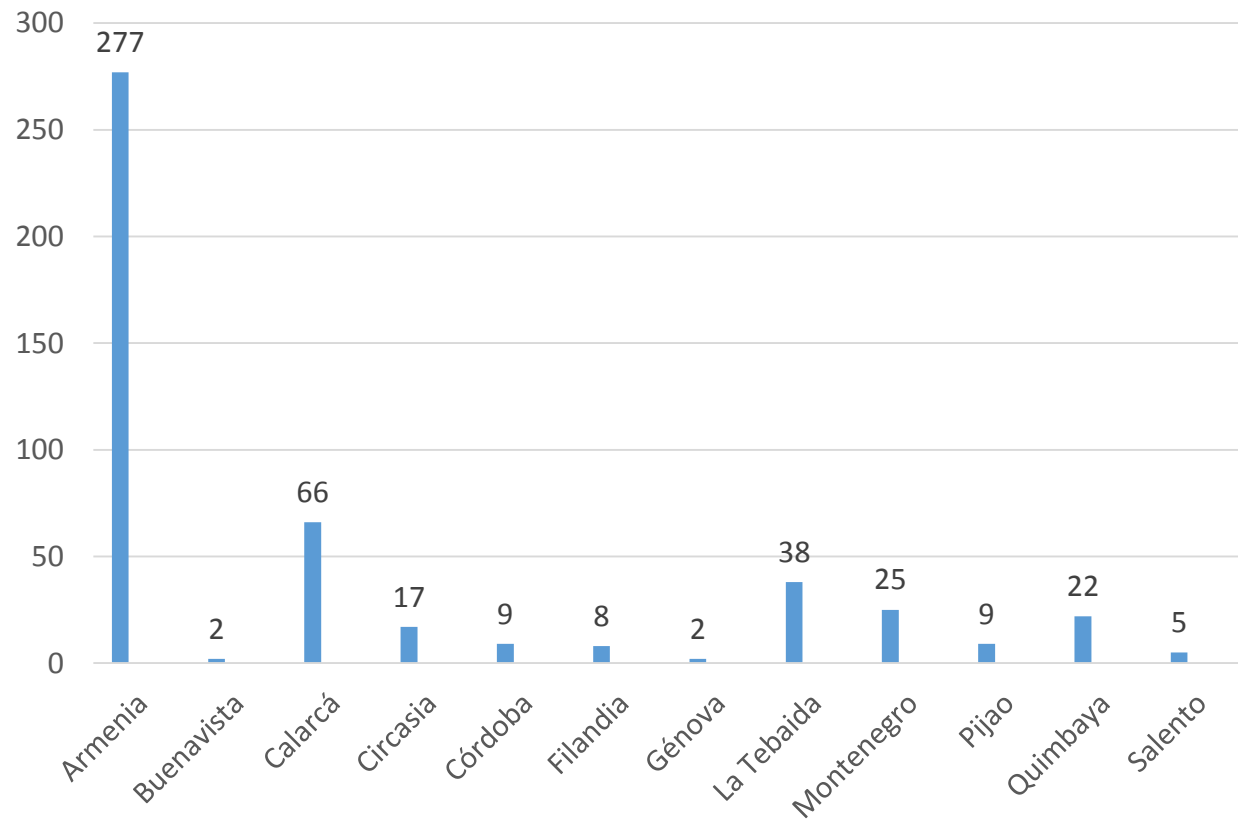
Régimen	
Subsidiado	480

Por Género

Género	
Femenino	242
Masculino	225
No Registra	13
Total	480

Por Municipio

Municipio	
Armenia	277
Buenavista	2
Calarcá	66
Circasia	17
Córdoba	9
Filandia	8
Génova	2
La Tebaida	38
Montenegro	25
Pijao	9
Quimbaya	22
Salento	5



Por medio de recepción

Medio de Recepción	
Buzón	9
Correspondencia – Derecho de Petición	42
Correspondencia – PQR	33
Correspondencia – Requerimiento	182
Página Web	1
Call Center	7
Superintendencia Nacional de Salud – Correo Electrónico	1
Superintendencia Nacional de Salud – Web	205
Total	480

Por Tipo de PQR – Clasificación A

Tipo	Cantidad
Manifestación	2
Petición	125
Queja	6
Reclamo	347
Total	480

Por Tipo de PQR – Clasificación B

Tipo	Cantidad
Prestación de Servicios	338
Deficiencia Administrativa	29
Aseguramiento	96
Seguimiento a Tutela	16
Procesos Judiciales	1
Total	480

Por Tipo de PQR – Clasificación C

Tipo	Cantidad
Misional	480
Apoyo	0
Estratégico	0
Evaluación	0
Total	480

PQR Tipificadas por temas o motivos

Reclamo

	Cantidad
Prestación de Servicios	313
Aseguramiento	17
Deficiencia Administrativa	17

Queja

	Cantidad
Deficiencia Administrativa	6

Manifestación

	Cantidad
Deficiencia Administrativa	2

Petición

	Cantidad
Prestación de Servicios	25
Deficiencia Administrativa	4
Aseguramiento	79
Seguimiento a Tutela	16
Procesos Judiciales	1

Estado

Estado	
Abierta	1
Cerrada	479
Total	480

Tiempo de Respuesta

	Octubre	Noviembre	Diciembre
1 A 5 DIAS	47	88	96
6 A 15 DIAS	66	80	28
16 A 30 DIAS	34	18	4
MAS DE 30 DÍAS	10	2	6
TOTAL	157	188	134

En el año 2017:

Recibidas en el IV Trimestre : 480

Cerradas en el año: 845

Cerradas del Trimestre: 479

Cerradas de otros Trimestres: 1

Cerradas de otros años: 0

Solicitudes Superintendencia Nacional de Salud, Defensoría del Pueblo, Fiscalía, Procuraduría, Gobernación del Quindío, Alcaldías Municipales, ICBF – Octubre – Noviembre 2017

Código Radicación	EPS	Nombre Remitente	Tipo PQR	Detalle PQR	Municipio Ocurrencia
PQR-MEDICON-131763	Medimás Subsidiado	BIENESTAR FAMILIAR	RECLAMO	RECLAMO	ARMENIA
PQR-MEDISUB-81401	Medimás Subsidiado	ALCALDIA MUNICIPAL DE MONTENEGRO	PETICION	SOLICITUD DE INFORMACION	MONTENEGRO
PQR-MEDISUB-77836	Medimás Subsidiado	ALCALDIA MUNICIPAL DE CALARCA	PETICION	SOLICITUD DE INFORMACION	CALARCA
PQR-MEDISUB-93021	Medimás Subsidiado	FISCALIA GENERAL DE LA NACION	PETICION	SOLICITUD DE INFORMACION	ARMENIA
PQR-MEDISUB-105762	Medimás Subsidiado	FISCALIA GENERAL DE LA NACION	PETICION	SOLICITUD DE INFORMACION	ARMENIA
PQR-MEDISUB-127510	Medimás Subsidiado	ALCALDIA MUNICIPAL DE PIJAO	PETICION	SOLICITUD DE INFORMACION	PIJAO
PQR-MEDISUB-98306	Medimás Subsidiado	CONTRALORIA GENERAL DE LA NACION DE ARMENIA QUINDIO	PETICION	SOLICITUD DE INFORMACION	ARMENIA
PQR-MEDISUB-85979	Medimás Subsidiado	SECRETARIA DE SALUD DEL QUINDIO	PETICION	SOLICITUD DE INFORMACION	ARMENIA
PQR-MEDISUB-111172	Medimás Subsidiado	INSTITUTO BIENESTAR COLOMBIA	RECLAMO	RECLAMO	ARMENIA
PQR-MEDISUB-115605	Medimás Subsidiado	DEFENSORIA DEL PUEBLO	PETICION	SOLICITUD DE INFORMACION	ARMENIA
PQR-MEDISUB-68717	Medimás Subsidiado	ALCALDIA MUNICIPAL DE CALARCA	PETICION	SOLICITUD DE INFORMACION	CALARCA
PQR-MEDISUB-71381	Medimás Subsidiado	DEFENSORIA DEL PUEBLO DE ARMENIA	RECLAMO	RECLAMO	ARMENIA

Gracias
por su atención

