



III TRIMESTRE 2016

168 PQR

Por Motivos:

Motivos	Cuenta de Número Radicación
Afiliaciones	27
Autorización de servicios médicos	7
Cartera	12
Citas médicas	20
Cobertura	4
Condiciones físicas de la sede	2
Demora en la atención	7
Información Calidad técnico científica	7
Felicitación	2
Información al usuario	3
Medicamentos y suministros	19
Oficina virtual	14
Políticas de servicio	1
Prestación de servicios de salud	6
Prestaciones económicas	2
Procesos administrativos	19
Reembolsos	4
Relación médico paciente	9
Sugerencia	3

Por Genero:

Genero	
Hombre	37
Mujer	65
No Registra	66

Por Municipio:

Nombre	Cantidad
ARMENIA	161
CALARCA	6
CIRCASIA	1
QUIMBAYA	0

Por Medio de Recepción:

Medio Recepción	Cantidad
Escrito	12
Presencial	93
Telefónico	38
Web	25

Clasificación A:

Clasificación A:	
Petición	5
Consulta	0
Queja	92
Reclamo	24
Solicitud y/o trámite	42
Felicitación	2
Sugerencia	3
Otro	0

Petición:

Afiliaciones	2
Autorización de servicios médicos	
Cobertura	2
Citas médicas	
Reembolsos	1
Medicamentos y suministros	
Procesos administrativos	

Queja:

Afiliaciones	9
Autorización servicios médicos oportunidad y calidad	4
Citas médicas	10
Cartera	2
Cobertura	2
Condiciones físicas de las sedes	2
Demora en atención	7
Calidad técnico científica	5
Medicamentos y suministros	18
Información al usuario	
Oficina virtual	2
Política de servicio	1
Prestación de servicios de salud	3
Reembolsos	3

Reclamo :

Afiliaciones	6
Autorización de servicios médicos	2
Cartera	3
Citas médicas	4
Demora en la atención	1
EPS Calidad técnico científica	2
Prestación de servicios de salud	2
Prestaciones económicas	2
Relación médico paciente	1
Procesos administrativos	2

Solicitud y/o trámite :

Autorización de servicios médicos	1
Afiliaciones	10
Cartera	7
Citas médicas	6
Medicamentos y suministros	1
Oficina virtual	12
Prestación de servicios de salud	1
Procesos administrativos	2
Reembolsos	1
Relación médico paciente	1

Sugerencia :

Relación médico paciente	
Sugerencias	3

ESTADO DE PQR:

En el Periodo: III Trimestre 2016

Recibidas : 168 _____

Cerradas: 168 _____

Recibidas en el año: 363 _____

Cerradas del año : 363 _____

Cerradas otros años: 2 _____

Remitidas :

Tribunal Ética Medica	0
Tribunal Ética Enfermería	0
Tribunal Ética Odontológica	0
Superintendencia Nacional de Salud	0
Ministerio de la Protección Social	0
Indagación Preliminar	0

Recibidas de la Supersalud :

SAC	NURC	USUARIO	MES07	MES08	MES09	TOTAL
	088191	29832301	1			1
	105892	1094898432	1			1
	010611	41913033	1			1
	112178	18371536	1			1
	010116	14985101	1			1
	115782	1059355364	1			1
	116687	51844737	1			1
	096991	41944662	1			1
	119223	1098309133		1		1
	040302	27054832		1		1
	123082	1114158407		1		1
	124649	1094894552		1		1
	119948	1004916240		1		1

Recibidas de la Supersalud :

SAC	NURC	USUARIO	MES07	MES08	MES09	TOTAL
	131350	1234988582		1		1
	020205	41960183		1		1
	137373	24581587		1		1
	116537	7555702			1	1
	040106	41550131			1	1
	010109-	1094880609			1	1
	010314	24479426			1	1
	010306	41927452			1	1
	050201	900568326			1	1
	010602	85200969			1	1
	010109	1030101234			1	1
	156446	1014276782			1	1

Recibidas de la Secretaria de Salud:

SAC	USUARIO	MES07	MES08	MES09	TOTAL
SSD-D10143-	CC41904208 CC41925653 CC14870938 CC24574080	1			1

PQR-RESPUESTAS

Periodo: III Trimestre 2016

NUMERO DE DIAS	MES07	MES08	MES09	TOTAL
0-15	30	48	57	15
16-30	8	15	6	29
> 31	4			4
TOTAL	42	63	63	168