

III TRIMESTRE 2017

228 PQR

Por Motivos:

Motivos	Cuenta de Número Radicación
Afiliaciones	58
Autorización de servicios médicos	21
Cartera	23
Citas médicas	31
Condiciones Físicas	1
Cobertura	5

Por Motivos:

Motivos	Cuenta de Número Radicación
Información al Usuario	5
Medicamentos y Suministros	8
Oficina Virtual	7
Políticas de Servicio	1
Prestación Servicio de Salud	3
Prestaciones Económicas	10

Por Motivos:

Motivos	Cuenta de Número Radicación
Respuesta a Quejas	3

Por Municipio:

Nombre	Cantidad
ARMENIA	224
CALARCA	4

Por Medio de Recepción:

Medio Recepción	Cantidad
Presencial	135
Telefónico	21
Web	72

Clasificación A:

Clasificación A:	
Petición	35
Felicitación	1
Queja	119

Clasificación A:

Clasificación A:	
Petición	35
Felicitación	1
Queja	119

Petición:

Autorización de Servicios	1
Cartera	8
Citas Medicas	6
Cobertura	2

Petición:

Información al Usuario	1
Medicamentos y Suministros	2
Prestaciones Económicas	2
Reembolsos	1

Queja :

Autorización de Servicios Médicos	13
Cartera	4
Citas Médicas	15
Cobertura	2

Queja :

Calidad Técnico Científica	5
Información al Usuario	3
Medicamentos y Suministros	5
Oficina Virtual	6

Queja :

Procesos Administrativos	12
Relación Médico Paciente	17
Respuesta a Quejas	3

Reclamo :

Autorización de Servicios Médicos	7
Cartera	1
Citas Médicas	7
Demora en la Atención	2

Reclamo :

Prestaciones Económicas	2
Procesos Administrativos	2
Reembolsos	1

Solicitud :

Cartera	10
Citas Médicas	3
Cobertua	1
Eps Afiliaciones	23

Solicitud :

Prestaciones de Servicios	1
Procesos Administrativos	1
Reembolsos	2

Solicitud :

Procesos Administrativos	1
Reembolsos	2

Felicitaciones

Felicitaciones	1
----------------	---

ESTADO DE PQR:

En el Periodo: III Trimestre 2017

Recibidas : 228 _____

Cerradas: 228 _____

Recibidas en el año: 694 _____

Cerradas del año : 694 _____

Cerradas otros años: 1 _____

Remitidas :

Tribunal Ética Medica	0
Tribunal Ética Enfermería	0
Tribunal Ética Odontológica	0
Superintendencia Nacional de Salud	0

Recibidas de la Supersalud :

SAC	NURC	USUARIO	MES07	MES08	MES09	TOTAL
	050201	7559678	1			1
	010302	19217926	1			1
	177660	1094893438	1			1
	050201	14985101	1			1
	010116	441933968	1			1

Recibidas de la Supersalud :

SAC	NURC	USUARIO	MES04	MES05	MES06	TOTAL
	010120	18471316		1		1
	090930	41907349		1		1
	040301	1028870213		1		1

Recibidas de la Supersalud :

SAC	NURC	USUARIO	MES07	MES08	MES09	TOTAL
	020201	8251496	1			1
	040503	24479315				1
	176684	7548635		1		1
	170071	1001015715				

Recibidas de la Supersalud :

SAC	NURC	USUARIO	MES07	MES08	MES09	TOTAL
	123796	24671126		1		1
	188030	79125575		1		1
	190302	41957301		1		1
	192443	1121912993		1		1

Recibidas de la Supersalud :

SAC	NURC	USUARIO	MES07	MES08	MES09	TOTAL
	010109	24673117		1		1
	010607	7529667		1		1
	010613	1013113433			1	1
	010114	41914964			1	1

Recibidas de la Supersalud :

SAC	NURC	USUARIO	MES07	MES08	MES09	TOTAL
	010306	41930300			1	1
	020205	7515220			1	1
	229194	10261044			1	1
	010607	1014741039			1	1

PQR-RESPUESTAS

Periodo: III Trimestre 2017

NUMERO DE DIAS	MES07	MES08	MES09	TOTAL
0-15	48	70	65	183
16-30	23	14	7	44
> 31	0	0	1	1