

II TRIMESTRE 2017

237 PQR

# Por Motivos:

Motivos	Cuenta de Número Radicación
Afiliaciones	57
Autorización de servicios médicos	16
Cartera	19
Citas médicas	19
Reembolso	4
Cobertura	9
Demora en la atención	22
Información Calidad técnico científica	6
Felicitación	1
Información al usuario	3
Medicamentos y suministros	11
Medicina laboral	4

# Por Motivos:

Motivos	Cuenta de Número Radicación
Oficina Virtual	9
Prestación de servicios de salud	6
Prestaciones económicas	5
Procesos administrativos	24
Respuesta a quejas	2
Relación médico paciente	18
Sugerencia	2

## Por Municipio:

Nombre	Cantidad
ARMENIA	230
CALARCA	2
CIRCASIA	2
QUIMBAYA	2
MONTENEGRO	1

## Por Medio de Recepción:

Medio Recepción	Cantidad
Presencial	156
Telefónico	37
Web	44

## Clasificación A:

Clasificación A:	
Petición	31
Consulta	0
Queja	147
Reclamo	26
Solicitud y/o trámite	30
Felicitaciones	1
Sugerencia	2
Otro	0

## Petición:

Afiliaciones	9
Autorización de servicios médicos	5
Calidad Técnico Científica	1
Citas Medicas	1
Medicamentos y suministros	1
Medicina laboral	3
Prestación Servicio Salud	1
Prestaciones economicas	3
Procesos Administrativos	0

## Queja:

Afiliaciones	20
Autorización servicios médicos oportunidad y calidad	6
Citas médicas	13
Cartera	13
Cobertura	4
Demora en atención	21
Calidad técnico científica	4
Medicamentos y suministros	9
Información al usuario	3
Medicina Laboral	1
Oficina Virtual	9



## Queja:

Politica de servicio	5
Prestaciones economicas	1
Procesos administrativos	19
Reembolsos	1
Relacion medico paciente	17
Respuesta a quejas	1

## Reclamo :

Afiliaciones	9
Autorización de servicios médicos	5
Cobertura	1
Citas médicas	4
Demora en la atención	1
EPS Calidad técnico científica	1
Medicamentos y suministros	1
Prestaciones económicas	1
Procesos administrativos	1
Respuesta a quejas	1

## Solicitud y/o trámite :

Cartera	6
Citas Médicas	1
EPS Afiliaciones	19
Procesos administrativos	2
Reembolsos	2

## Sugerencia :

Sugerencias	2
-------------	---

## ESTADO DE PQR:

En el Periodo: II Trimestre 2017

Recibidas : 237 \_\_\_\_\_

Cerradas: 237 \_\_\_\_\_

Recibidas en el año: 466 \_\_\_\_\_

Cerradas del año : 466 \_\_\_\_\_

Cerradas otros años: 1 \_\_\_\_\_

## 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	MES04	MES05	MES06	TOTAL
	010707	1094963748	1			1
	069271	1004916240	1			1
	010607	39701669	1			1
	072647	11004916240	1			1
	075480	24469513	1			1
	074524	1004916240	1			1
	078975	1014217839	1			1
	010613	41709574	1			1
	010208	14590977	1			1
	010109	41907349	1			1
	020115	24451031	1			1

## Recibidas de la Supersalud :

SAC	NURC	USUARIO	MES04	MES05	MES06	TOTAL
	010218	13279503		1		1
	090930	41907349		1		1
	040301	1028870213		1		1
	010618	1094942965		1		1
	111534	41947288		1		1
	010109	1004916240		1		1
	117322	41958946		1		1
	114700	1004916240		1		1



## Recibidas de la Supersalud :

SAC	NURC	USUARIO	MES04	MES05	MES06	TOTAL
	010119	1091884937			1	1
	126141	24485507			1	1
	118375	4361629			1	1
	131498	5886415			1	1
	010607	1096232281			1	1
	138935	1092854605			1	1
	136812	1092854605			1	1

## Recibidas de la Secretaria de Salud:

SAC	USUARIO	MES04	MES05	MES06	TOTAL
SS-PSS-SP-1262	CC 31577575		1		1
SS-PSS-SP-1218	CC 1094915484		1		1
SS-PSS-SP-1397	CC 1094961925			1	1
SS-PSS-SP-1397	CC 1097391175			1	1
SS-PSS-SP-1195	CC 1097405543			1	1
SS-PSS-SP-1195	CC 1094909197			1	1

# PQR-RESPUESTAS

Periodo: II Trimestre 2017

NUMERO DE DIAS	MES04	MES05	MES06	TOTAL
0-15	52	70	57	179
16-30	19	16	17	52
> 31	3	3	0	6
TOTAL	74	89	74	237