

# INFORME P.Q.R QUINDÍO RÉGIMEN SUBSIDIADO

# **I TRIMESTRE 2018 QUINDÍO**

**428 PQR RECIBIDAS EN EL  
PERIODO ENERO – MARZO 2018 –  
MEDIMÁS EPS RÉGIMEN  
SUBSIDIADO**

# Por Tipo de Servicio

Tipo de Servicio	
Afiliaciones y novedades	44
Aseguramiento en Salud	5
Atención Personalizada	19
Prestación de Servicios	181
Respuesta al usuario	15
Gestión farmacéutica	120
Seguimiento de Tutelas	6
Movilidad	0
Incapacidades, Prestaciones Económicas y medicina laboral	38
Total	428

# Por Régimen

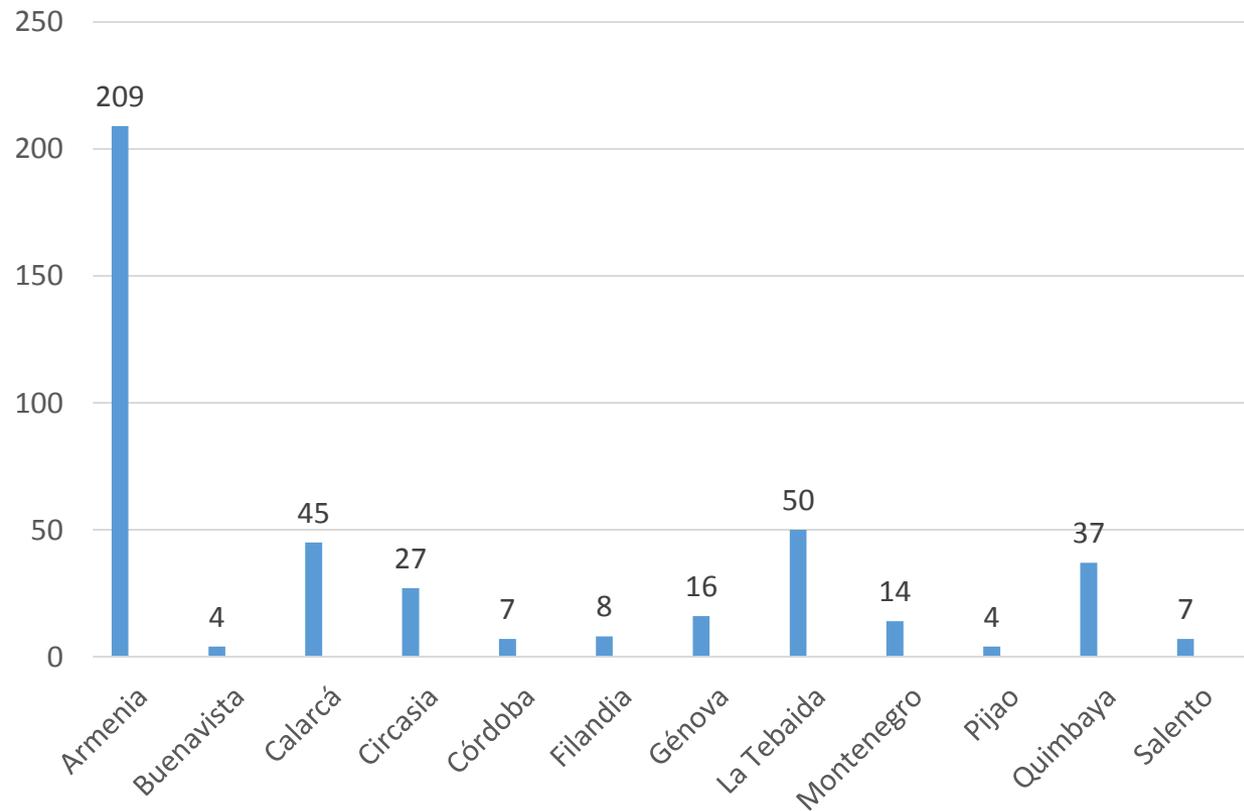
Régimen	
Subsidiado	428

# Por Género

Género	
Femenino	234
Masculino	184
No Registra	10
Total	428

# Por Municipio

Municipio	
Armenia	209
Buenavista	4
Calarcá	45
Circasia	27
Córdoba	7
Filandia	8
Génova	16
La Tebaida	50
Montenegro	14
Pijao	4
Quimbaya	37
Salento	7
TOTAL	428



# Por medio de recepción

Medio de Recepción	
Buzón	47
Correspondencia – Derecho de Petición	63
Correspondencia – PQR	31
Correspondencia – Requerimiento	105
Página Web	0
Call Center	7
Superintendencia Nacional de Salud – Correo Electrónico	2
Superintendencia Nacional de Salud – Web	173
Total	428

# Por Tipo de PQR – Clasificación A

Tipo	Cantidad
Manifestación	0
Petición	101
Queja	6
Reclamo	321
Total	428

# Por Tipo de PQR – Clasificación B

Tipo	Cantidad
Prestación de Servicios	358
Deficiencia Administrativa	15
Aseguramiento	49
Seguimiento a Tutela	6
Total	428

# Por Tipo de PQR – Clasificación C

Tipo	Cantidad
Misional	428
Apoyo	0
Estratégico	0
Evaluación	0
Total	428

# PQR Tipificadas por temas o motivos

## Reclamo

	Cantidad
Prestación de Servicios	306
Aseguramiento	9
Deficiencia Administrativa	6
Total	321

## Queja

	Cantidad
Prestación de Servicios	6

# Petición

	Cantidad
Prestación de Servicios	46
Deficiencia Administrativa	9
Aseguramiento	40
Seguimiento a Tutela	6
Total	101

# Estado

Estado	
Abierta	21
Cerrada	407
Total	428

# Tiempo de Respuesta

	Enero	Febrero	Marzo
1 A 5 DIAS	74	99	83
6 A 15 DIAS	21	17	44
16 A 30 DIAS	4	21	2
MAS DE 30 DÍAS	25	14	3
TOTAL	124	151	132

En el año 2018:

Recibidas en el I Trimestre : 428

Cerradas en el año: 408

Cerradas del Trimestre: 408

Cerradas de otros Trimestres: 1

Cerradas de otros años: 1

**Solicitudes Superintendencia Nacional de Salud, Defensoría del Pueblo, Fiscalía,  
Procuraduría, Gobernación del Quindío, Alcaldías Municipales, ICBF – Enero –  
Marzo 2018**

<b>Nombre Remitente</b>	<b>Departamento Ocurrencia</b>	<b>Número</b>
PERSONERIAS	QUINDIO	13
ICBF INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR	QUINDIO	7
DEFENSORIA DEL PUEBLO	QUINDIO	59
SECRETARIA DE SALUD ARMENIA QUINDIO	QUINDIO	5
ALCALDIA DE CIRCASIA	QUINDIO	2
SUPERSALUD	QUINDIO	3
FISCALIA GENERAL DE LA NACION	QUINDIO	10
PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN	QUINDIO	3
SECRETARIA DE SALUD PIJAO	QUINDIO	1
ALCALDIA MUNICIPAL DE CALARCÁ	QUINDIO	2
ALCALDIA MUNICIPAL DE TEBAIDA	QUINDIO	1

**Gracias**  
**por su atención**

