

# Informe PQR EPS 2020

# Informe PQR General

Tipo	Cantidad
Reclamo	6.994
Queja	2.836
Peticiones	401
<b>Total general</b>	<b>10.231</b>

Durante el año 2020, se presentaron un total de 10.231 PQR, con un tiempo de respuesta entre los 1 y 11 días en el 92% de las manifestaciones de las cuales el 77,39% fueron contestadas de 1-5 días, el 14,19% entre de 6 a 11 días, el 4,27% entre 12 a 15 días y el 4% en un periodo >15.

Las principales causas fueron: preparación y coordinación del servicio, completitud y continuidad y disponibilidad, asociadas en su mayoría con la prestación de servicios y procedimientos afectada por la pandemia por Covid-19 y a las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional, Departamental y Municipal para la contención de la propagación y contagio por Coronavirus, con las que se restringieron la consulta externa y la realización de procedimientos ambulatorios y no urgentes, acciones que limitaron la solución oportuna a los usuarios.

Causas	Cantidad	Participación
Preparación y coordinación del servicio	4.141	40,48%
Completitud y Continuidad	1.742	17,03%
Disponibilidad	1.610	15,74%
Actualización y Oportunidad de Entrega de Información	671	6,56%
Claridad, Precisión y Suficiencia de Información	358	3,50%
Condiciones y Formas de Pago	260	2,54%
Otras Causales	1.449	14,16%

Número de PQRD recibidas.

10.231

Tiempo de respuesta de las PQRD.

1 - 11 días

92%

\*Datos tomados del aplicativo OYS 2020

# Informe PQR- Acceso Información

Número de PQR  
acceso a la  
Información.

1.154

Número de solicitudes que  
fueron trasladadas a otra  
institución.

0

Tiempo promedio de  
respuesta a las solicitudes.

6 Días

Número de solicitudes en  
las que se negó el acceso  
a la información.

0

Durante el año 2020, se presentaron un total de 1.154 PQR relacionadas con solicitudes de información principalmente sobre afiliación, cambio de operación presencial a operación virtual y procedimientos para la atención Covid-19.

\*Datos tomados del aplicativo OYS 2020