



PORSALUD S.A.S

Calle 145 A No. 94 A -17 PBX: 7462603 – 7462753 Bogotá, Colombia

Carrera 36 No. 34 -71 Tel (038) 6627509 Villavicencio, Meta

Página web: www.porsaludips.com

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS & DENUNCIAS 2017-2018

Durante el periodo comprendido entre 2018 y 2019 PORSALUD IPS registro los siguientes tipos de solicitudes por parte de los usuarios, afiliados. Terceros, ciudadanos y o publico en general Todas las solicitudes están relacionadas con atención al usuario en prestación de servicios de salud.

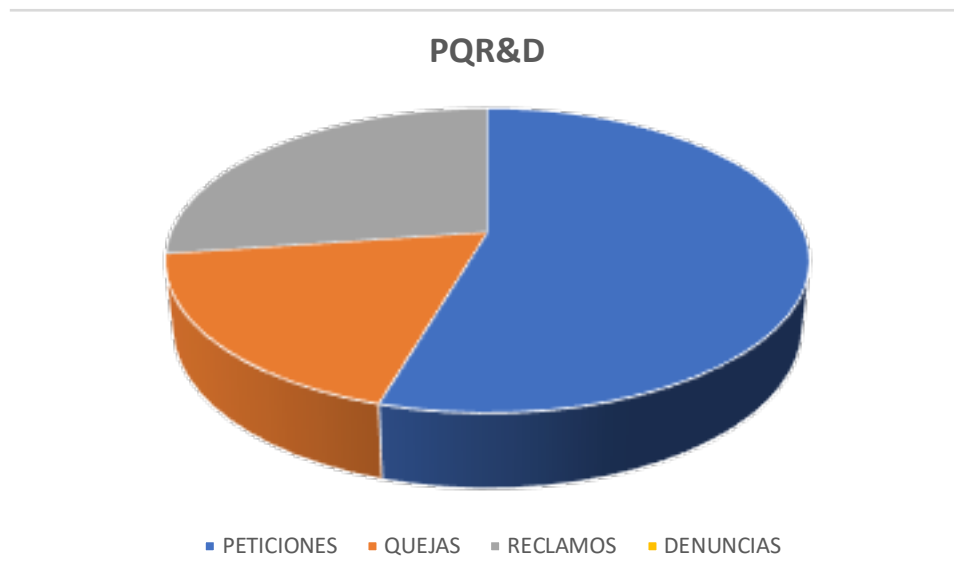


TABLA 1. Porcentaje de PQR&D

De acuerdo a la tabla 1. Se puede observar que más de la mitad de las solicitudes recibidas pertenecen a peticiones de los usuarios. Mientras que no se observa ninguna denuncia recibida por parte de algún tercero.

TIPO DE SOLICITUD	NUMERO
PETICIONES	55%
QUEJAS	18%
RECLAMOS	27%
DENUNCIAS	0%



PORSALUD S.A.S

Calle 145 A No. 94 A -17 PBX: 7462603 – 7462753 Bogotá, Colombia
Carrera 36 No. 34 -71 Tel (038) 6627509 Villavicencio, Meta
Página web: www.porsaludips.com

PQR&D

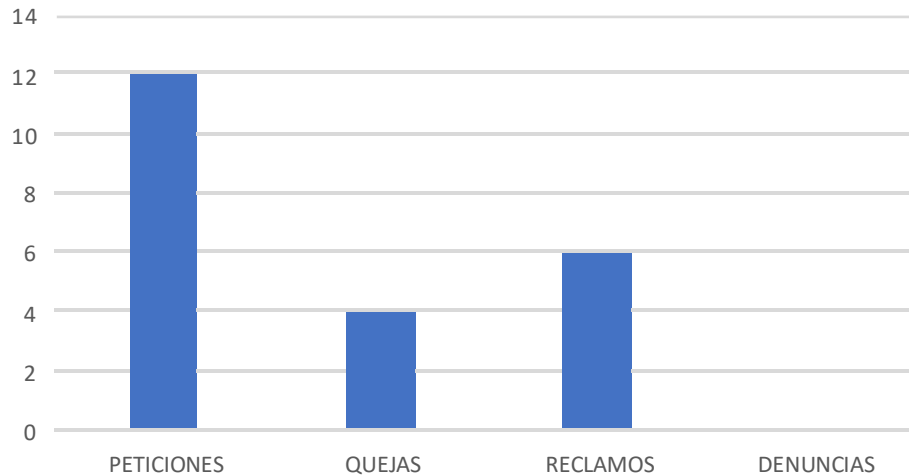


TABLA 2. Número de PQR&D

De acuerdo a la tabla 2 se puede concluir que los usuarios únicamente presentaron peticiones y ninguna denuncia. Las peticiones están relacionadas con solicitud de citas y afiliación de los usuarios a alguna ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD (EPS). No hay ninguna PQRD relacionada con información de la institución, únicamente con respecto a servicios de salud. Tampoco se evidencian ninguna solicitud recibida por incumplimiento o maltrato por parte de algún profesional de la salud.

TIPO DE SOLICITUD	NUMERO
PETICIONES	12
QUEJAS	4
RECLAMOS	6
DENUNCIAS	0
TOTAL	22



PORSALUD S.A.S

Calle 145 A No. 94 A -17 PBX: 7462603 – 7462753 Bogotá, Colombia
Carrera 36 No. 34 -71 Tel (038) 6627509 Villavicencio, Meta
Página web: www.porsaludips.com

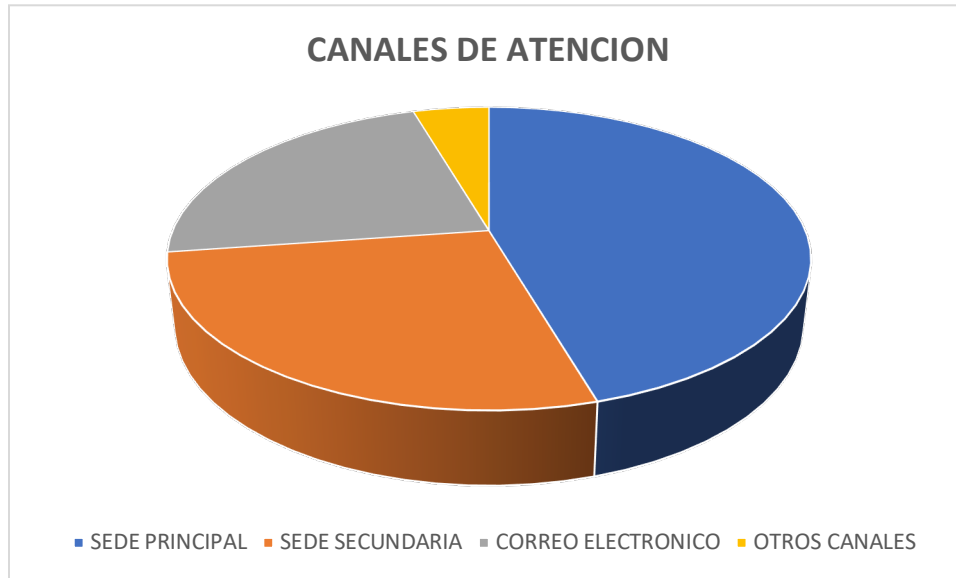
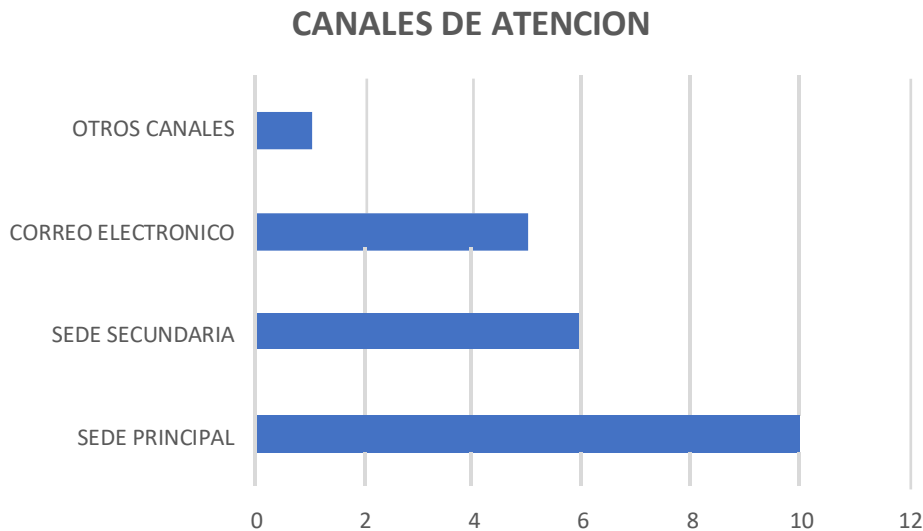


TABLA3. CANALES DE ATENCION.

CANAL DE ATENCION	%
SEDE PRINCIPAL	45%
SEDE SECUNDARIA	27%
CORREO ELECTRONICO	23%
OTROS CANALES	5%



De acuerdo a la tabla 3, se puede identificar que los usuarios prefieren radicar las solicitudes en la sede principal y en la sede secundaria y prefieren menos el uso de otros canales de atención.



PORSALUD S.A.S

Calle 145 A No. 94 A -17 PBX: 7462603 – 7462753 Bogotá, Colombia
Carrera 36 No. 34 -71 Tel (038) 6627509 Villavicencio, Meta
Página web: www.porsaludips.com



TIEMPO DE RESPUESTA	NO EN DIAS
< 8 DIAS	18
ENTRE 9 Y 15 DIAS	4
> 15 DIAS	0
TOTAL	22

TABLA 4. TIEMPO DE RESPUESTA.

En línea con la tabla 4, se puede observar que la Institución dio respuesta a todas las solicitudes dentro de los tiempos establecidos. La gran mayoría de solicitudes tuvieron menos de OCHO días de respuesta.

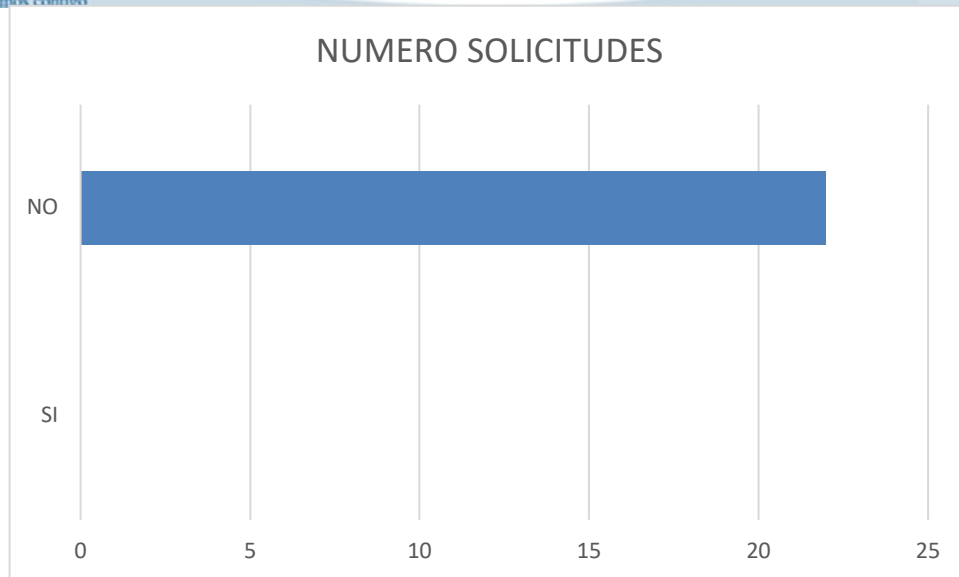


PORSALUD S.A.S

Calle 145 A No. 94 A -17 PBX: 7462603 – 7462753 Bogotá, Colombia

Carrera 36 No. 34 -71 Tel (038) 6627509 Villavicencio, Meta

Página web: www.porsaludips.com



ENVIADA A OTRA ENTIDAD	NUMERO SOLICITUDES
SI	0
NO	22
TOTAL	22

TABLA 5. SOLICITUDES ENVIADAS A OTRA ENTIDAD.

De acuerdo a la imagen publicada en la tabla 5, se concluye que ninguna solicitud fue enviada a otra entidad.

Cordialmente,

FELIPE CASTAÑEDA
Gerente



PORSALUD S.A.S

Calle 145 A No. 94 A -17 PBX: 7462603 – 7462753 Bogotá, Colombia
Carrera 36 No. 34 -71 Tel (038) 6627509 Villavicencio, Meta
Página web: www.porsaludips.com

Calle 145ª N° 94ª -17 Bogotá – Colombia
PBX 7462603-7462753 – Pagina web www.porsaludips.com
Cr 36 N° 34 – 61 Villavicencio –Colombia
Tel: 6627509