

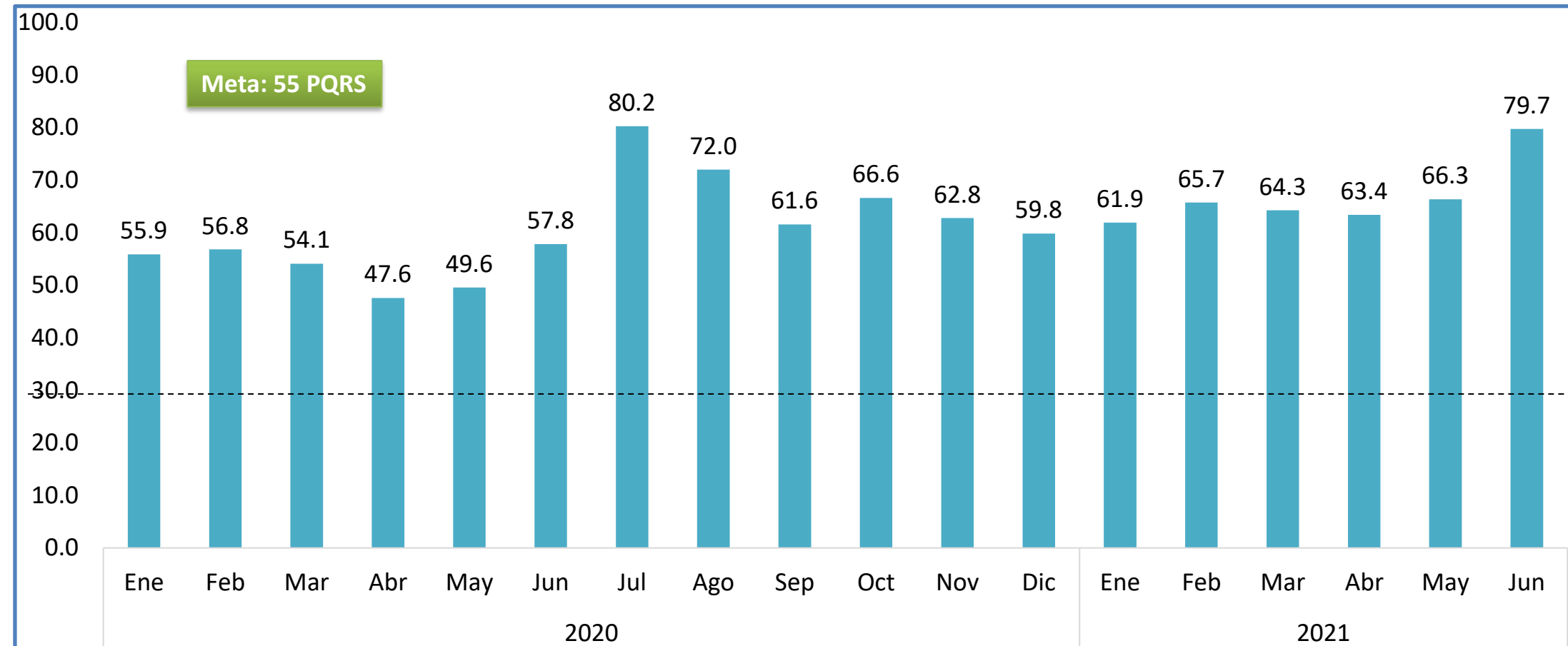


Rendición de Cuentas satisfacción II trimestre 2021, Ley de Transparencia

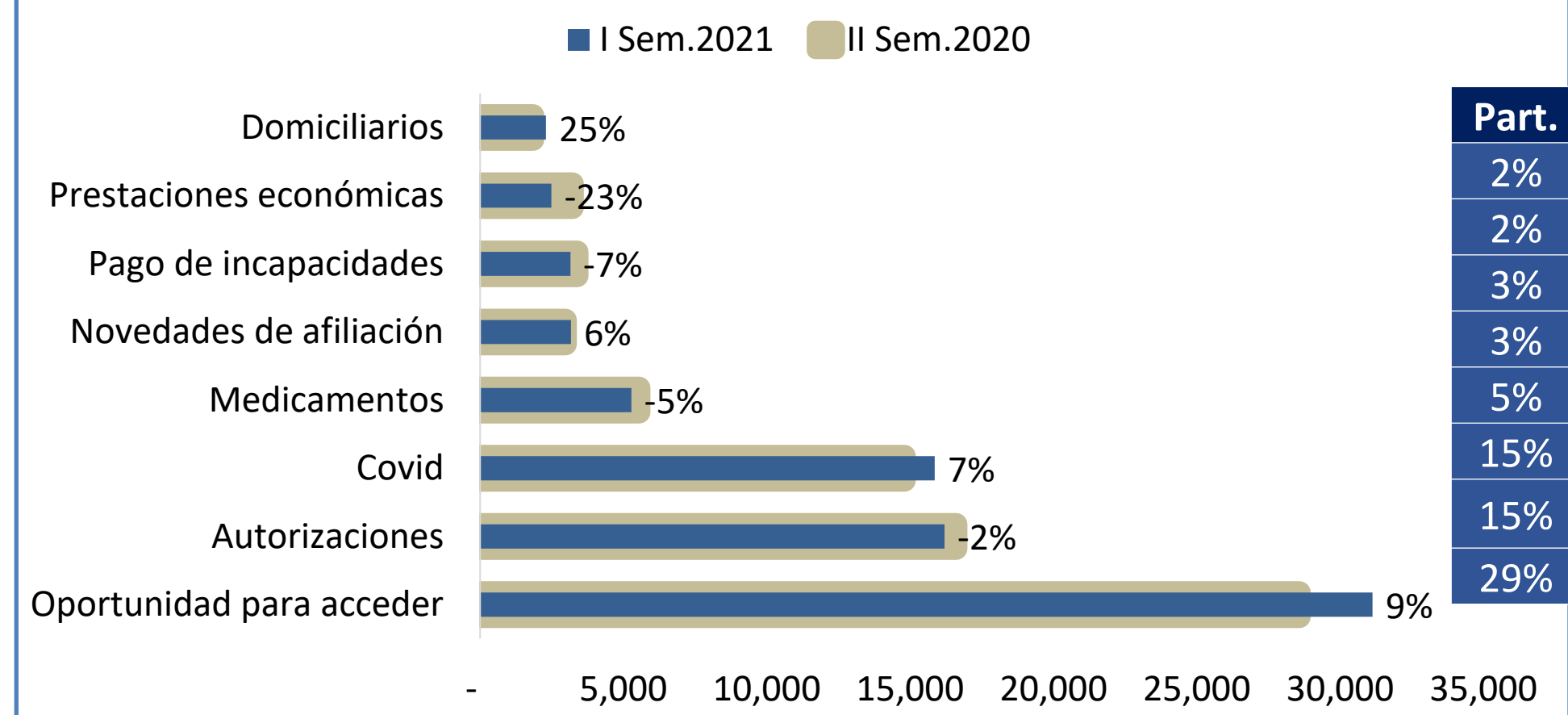


Así Vamos en PQRS del PBS

Comportamiento PQRS 2020 Vs. 2021



Variación PQRS II Semestre 2020 Vs. I Semestre 2021



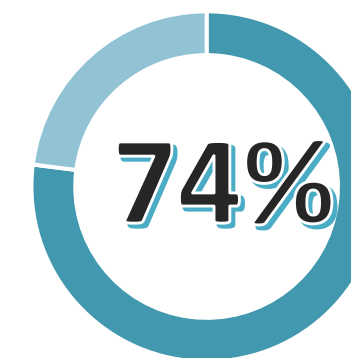
Resultados

- Incremento del 4 % de las PQRS comparando I Semestre 2020 Vs. II Semestre 2020
- Se evidencia mejora del indicador en :
 - Autorizaciones del 2%
 - Medicamentos del 5%
 - Pago Incapacidades del 7%
 - Prestaciones económicas del 23%

Afectaciones

- Se está cursando por pico epidemiológico de contagio con afectación del 15% en el total de las quejas en donde el 37% es por medicina general.
- Novedades de Prestadores por afectaciones por paro nacional con afectación del 5%
- Implementación de Fases y etapas de vacunación

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA II TRIMESTRE 2021



El 77% de las PQR recibidas en Famisanar se contestaron dentro de los términos (antes de cinco (5) días).

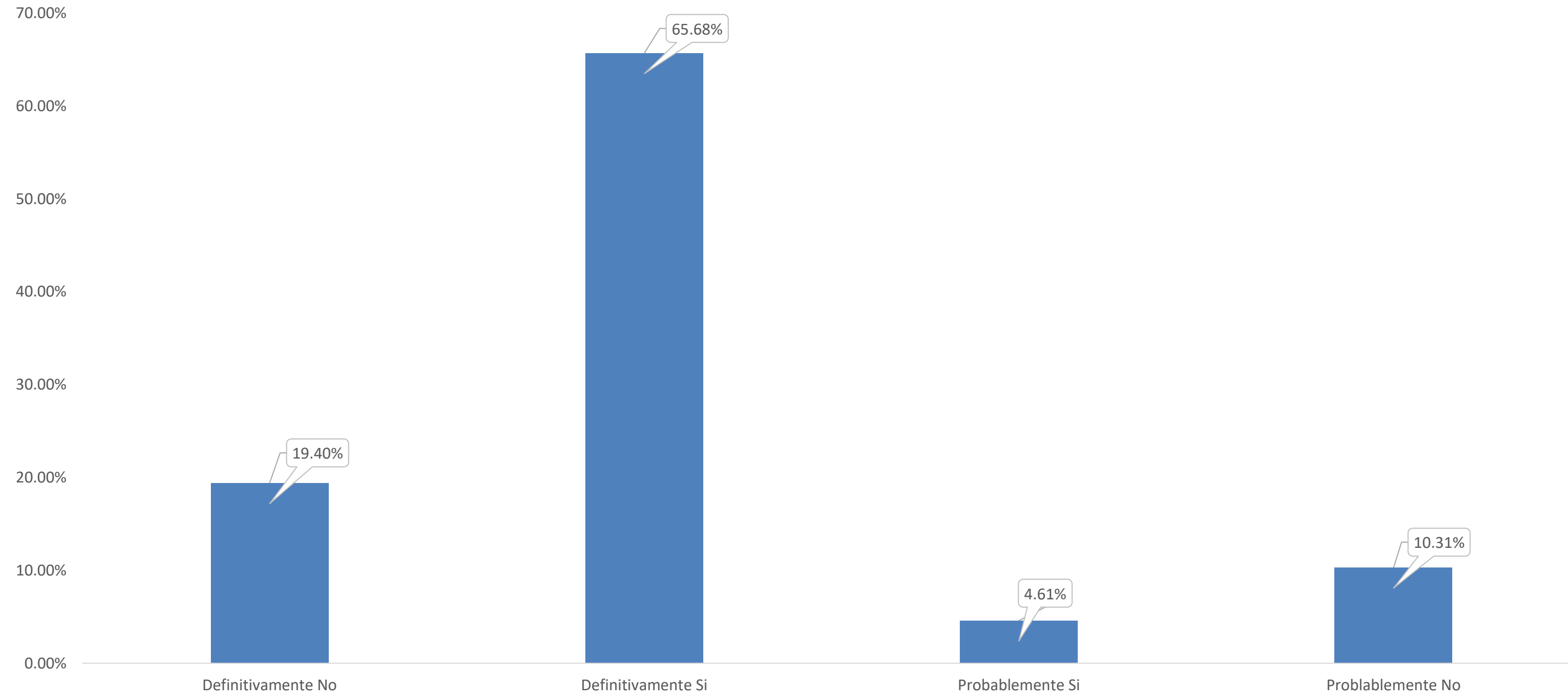
Régimen	Part.	Tasa
Contributivo	92%	89.7
MD	8%	35

Canal	Part.
Otros Canales	40%
Supersalud	30%
Solicitudes	30%

El principal motivo macro son los atribuibles a Oportunidad para Acceder a la Prestación con un aumento del 9% comparado el II Semestre 2020 Vs. I Semestre 2021, el segundo macromotivo son los PQRS atribuibles a Autorizaciones con una disminución del 2%, seguido de los atribuibles a COVID 19 el cual aumentó el 7% de las PQRS, del 85% atribuibles a la morbilidad de COVID y el 15% a la implementación y aplicación de vacunación..



Recomendabilidad

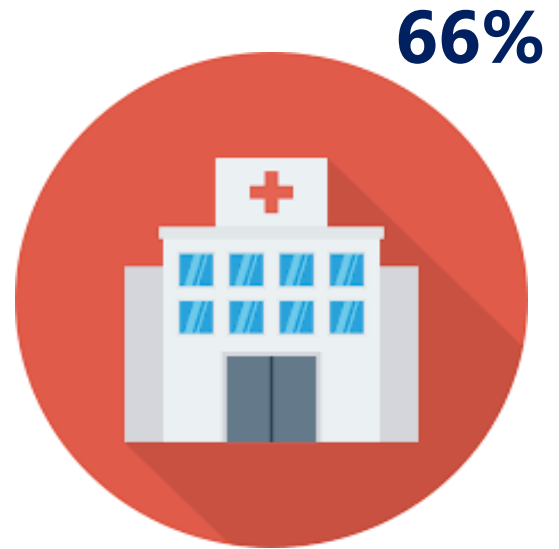


Proporción de usuarios que recomendaría su EPS A familiares Y amigos: 70,29%

Fuente: Resultados encuesta de Satisfacción

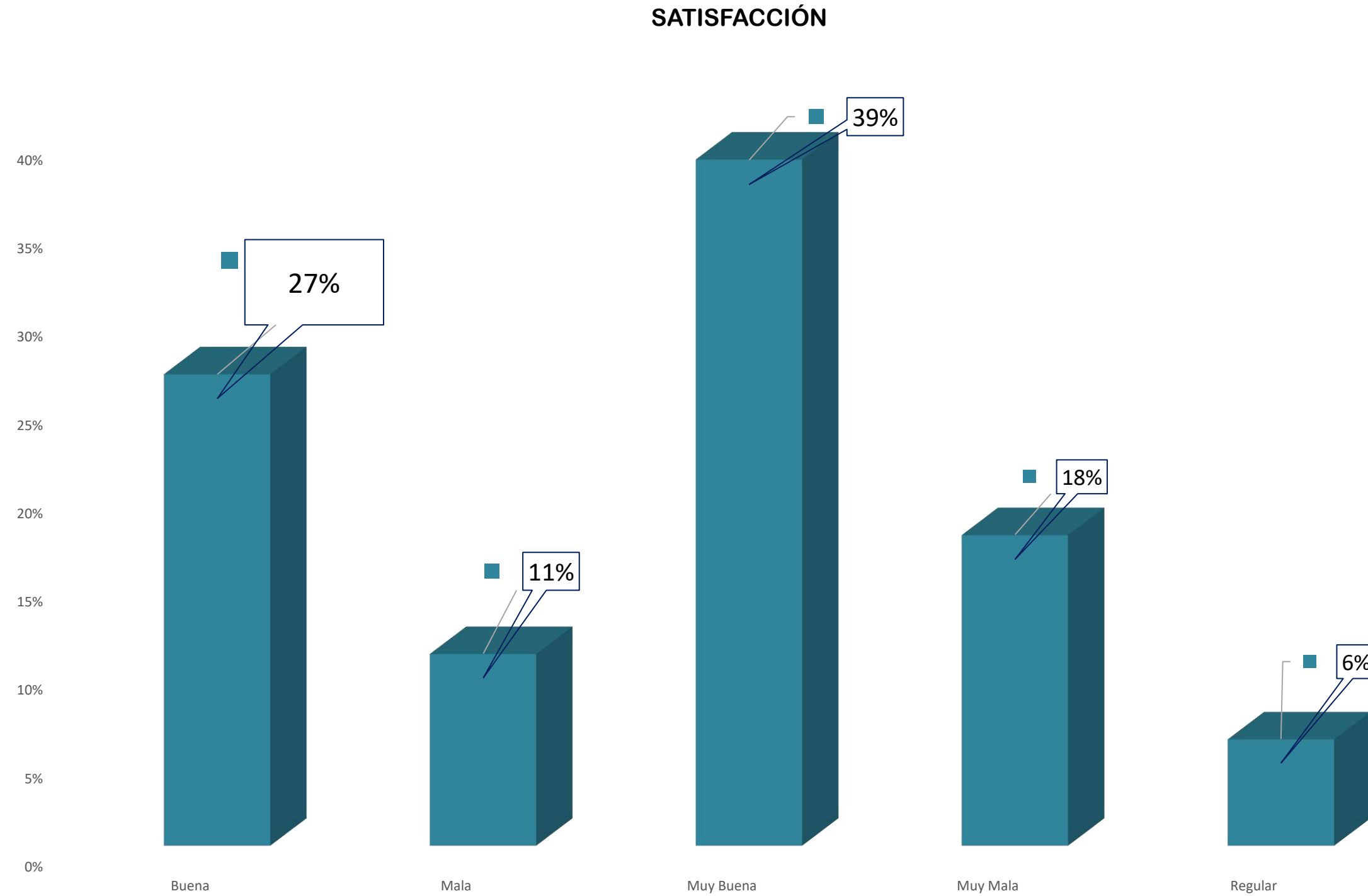
**Resultados parciales I Semestre*

Satisfacción



66%

Satisfacción Global
en IPS



Calificación servicio = Bueno - Muy Bueno



Encuesta de Satisfacción

¿Alguna vez has considerado o estás considerando cambiarte a otra EPS?

