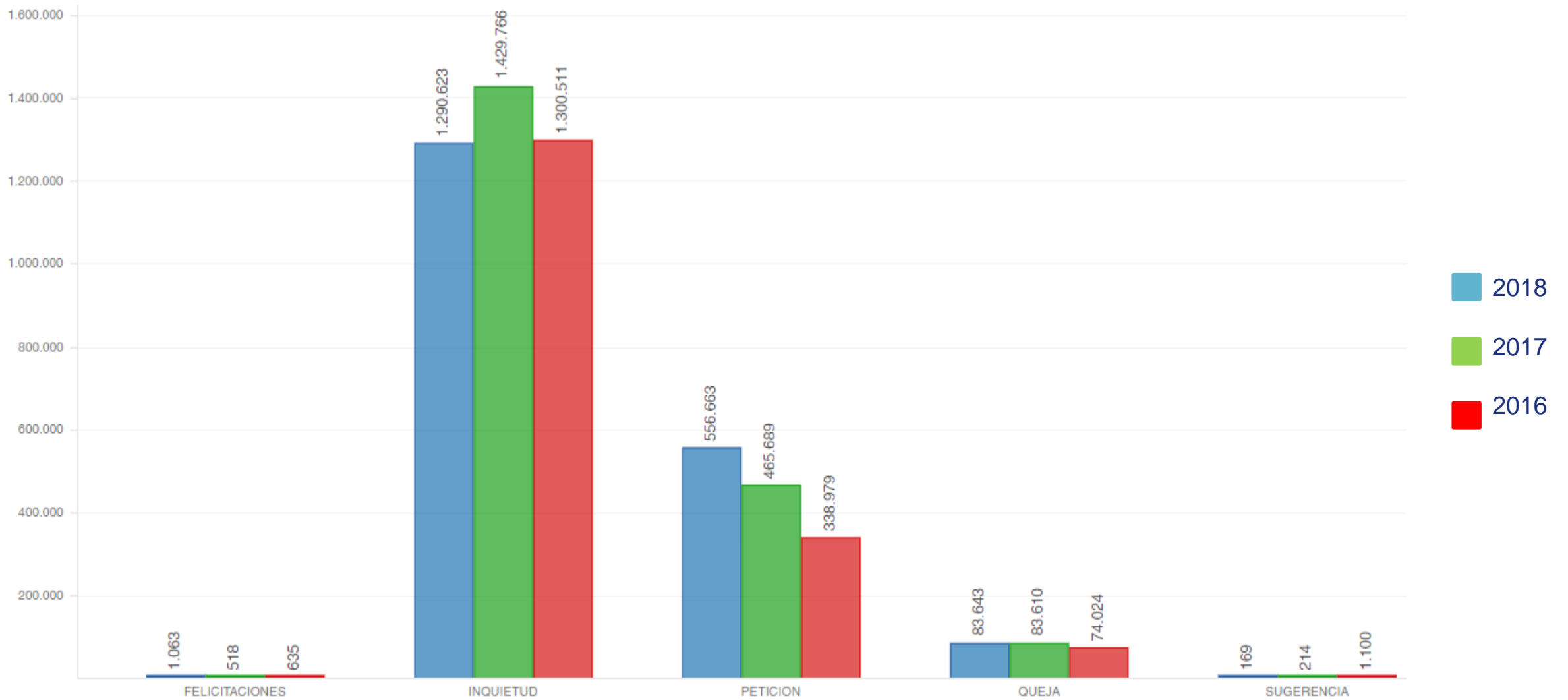


GESTIÓN DE PQRS EPS SURA

31 DE DICIEMBRE DE 2018

PQRS EPS SURA 2016 – 2018



Análisis de resultados

EPS SURA

Durante el año 2018 como parte del compromiso de entregar bienestar a nuestro clientes, se desarrollaron estrategias que mostraron un camino para construir mejores experiencias para nuestros clientes, tomando en cuenta los actores que participan de ella y con el importante insumo de las PQRS.

Solicitudes trasladadas a otras instituciones: 0

Número de solicitudes en las que se negó la información: 0

La oportunidad en la entrega de las respuesta de las PQRS al cliente, hace parte de los seguimientos permanentes al interior de compañía, en 2018 registramos 1.932.161 casos, de los cuales el 98% se gestionó de forma oportuna, el tiempo de solución promedio es de 7 días, cumpliendo con los tiempos establecidos por ley.

La información que solicitan nuestros clientes con respecto a los procesos de afiliación, reconocimientos de prestaciones económicas, temas relacionados con sus pagos y recaudos e inquietudes generales para acceder a los servicios de salud, están disponibles para consulta en <https://www.epssura.com/faqs> y en <https://www.epssura.com/afiliados> por lo cual no hay negación al acceso a la información.

La periodicidad de actualización del informe de PQRS es semestral, disponible en <https://www.epssura.com/corporativo-ley-de-transparencia>