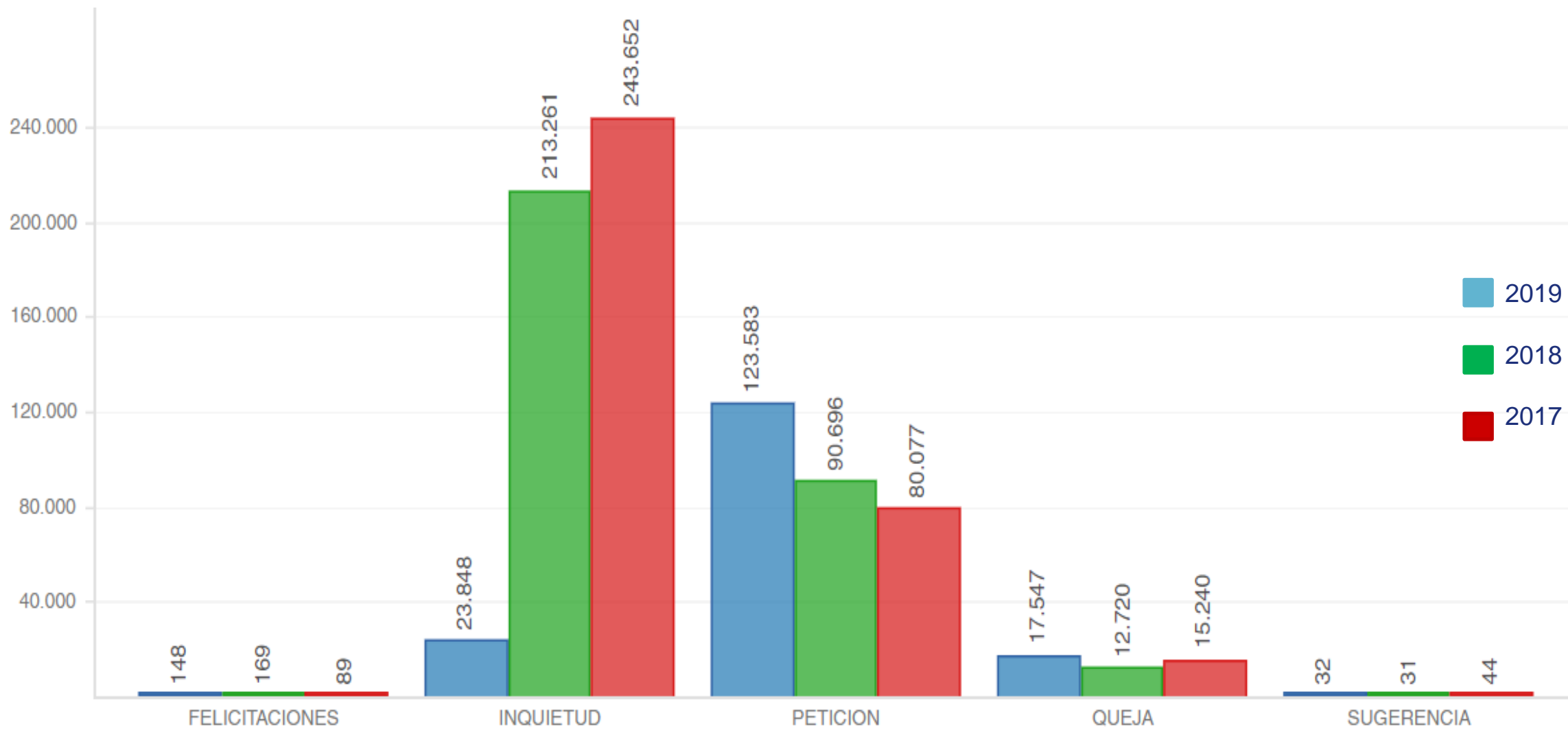


# GESTIÓN DE PQRS EPS SURA

PRIMER SEMESTRE DE 2019

# PQRS EPS SURA 2017-2019



# Análisis de resultados

Durante el primer semestre del 2019, como parte de nuestro compromiso de entregar bienestar a los clientes, se han desarrollado estrategias para construir mejores experiencias de servicio, teniendo en cuenta los actores que participan de ellas y asumiendo el reto de la administración eficiente de los recursos públicos destinados para la salud.

**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 es parte de los seguimientos permanentes al interior de Compañía. En el primer semestre de 2019 registramos 625 770 casos, de los cuales el 95 % se gestionó de forma oportuna. El tiempo de solución parametrizado para la gestión es de cinco días hábiles y, para casos donde se encuentre en riesgo la vida, de dos días hábiles 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 y está disponible en <https://www.epssura.com/corporativo-ley-de-transparencia>.