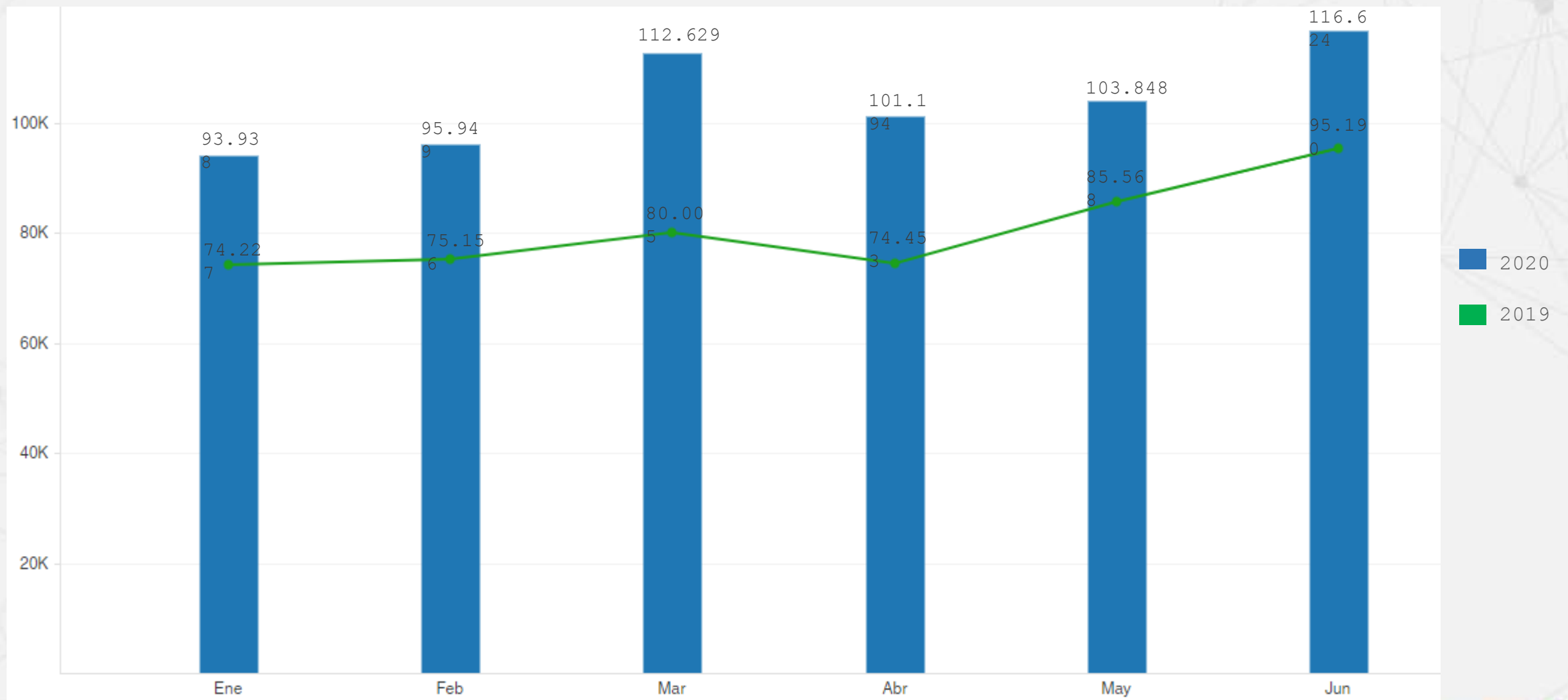


sura 

PQRS EPS SURA 2020 - 2021



REVISIÓN DE RESULTADOS

EPS SURA

Durante el año 2021 continuamos con el compromiso de entregar bienestar a nuestro clientes, desarrollando estrategias que nos permiten mejorar sus experiencias, incluyendo cada uno de los actores que participan de ella y contando con las PQRS como un importante insumo para esta gestión.

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 el primer semestre del año 2021 registramos 624.182 casos, de los cuales el 86% se gestionó de manera 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/fags> 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.segurossura.com.co/paginas/ley-de-transparencia-eps.aspx>





GRACIAS