

4.10 - Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos.

En el siguiente recuento se detallan la cantidad de PQRD notificadas ante Ecoopsos EPS durante el IV trimestre del año 2021, así:

CANAL	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
SUPERSALUD	1178	1167	1041	1312	4698
PAGINA WEB	376	319	206	203	1104
FAX Y/O CORREO	156	120	87	123	486
DERECHO DE PETICION	98	98	104	147	447
CARTA	57	66	77	94	294
BUZON SUGERENCIAS	57	27	45	110	239
TELEFONICA	33	63	38	69	203
CAU	24	44	22	36	126
REDES SOCIALES	21	4	3	14	42
Total	2000	1908	1623	2108	7639

De igual manera, a continuación se detalla el comportamiento de radicación trimestral de lo que va corrido para la vigencia 2022 así:

CANAL	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	Total
SUPRESALUD	1452	1503	2793	5748
FAX Y/O CORREO	169	133	379	681
PAGINA WEB	226	174	230	630
BUZON SUGERENCIAS	66	74	73	213
TELEFONICA	81	17	36	134
DERECHO DE PETICION	118			118
CARTA	42	32	23	97
CAU	18	20	41	79
Total	2172	1953	3575	7700

4.10.1. Informe, en materia de seguimiento sobre las quejas y reclamos.

Frente al seguimiento realizado a las PQRD notificadas ante Ecoopsos EPS, es preciso manifestar que se realiza un monitoreo diarios de las mismas con el fin de identificar entre otros aspectos, los motivos de mayor incidencia en la radicación de solicitudes y el seguimiento al cierre oportuno y con solución de fondo de las mismas. En razón a lo anterior a continuación se detalla el estado de cierre de las PQRD de los trimestres notificados en el presente informe:

1. Para la vigencia 2021, es preciso manifestar que el 100% de las PQRD notificadas ante Ecoopsos EPS se encuentran debidamente gestionadas ante nuestros usuarios y en estado cerradas.

2. En relación con la vigencia 2022, a continuación se detallan los porcentajes de cierres de dichas solicitudes así: Nit. 901093846-0

Periodo	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	Promedio cierre
% de quejas cerradas	100%	100%	54%	85%

4.10.2.a. Número de solicitudes recibidas.

Para la vigencia año 2021 se recibieron en total: **7639**

Para la vigencia año 2022 se recibieron en total: **7700**

4.10.2.b. Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad.

El total de las PQRD notificadas ante Ecoopsos EPS son radicadas, gestionadas y resueltas directamente por parte de la EPS en articulación con los diferentes actores del sistema cuando la solicitud lo requiere.

4.10.2.c. Tiempo de respuesta a cada solicitud.

Tiempo promedio respuesta año 2021	Tiempo promedio respuesta año 2022
4.0 días	4.7 días

4.10.2.d. número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

Año 2022 un total de 9 solicitudes descritas así:

	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
NEGACION AFILIACION	1	1	4		6
NEGACION DE INSUMOS MEDICOS PARA AYUDAS AUDITIVAS	1				1
NEGACION DE LA AUTORIZACION DE ATENCIONES DOMICILIARIAS				1	1
NEGACION DE LA AUTORIZACION PARA TRESPORTE DE AMBULANCIA MEDICALIZADA				1	1
NEGACION DE LA PRESTACION DEL SERVICIO DE URGENCIAS	1		1		2
NEGACION DE LA REFERENCIA O CONTRARREFERENCIA				1	1
NEGACION PARA LA PROGRAMACION Y/O REALIZACION DE CIRUGIA				1	1

ecoopsos.com.co

Calle 35 No.7-25 piso 12, Bogotá D.C

Año 2022 un total de 28 solicitudes descritas así:

Motivo	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	Total
NEGACION AFILIACION	1	4	1	6
NEGACION DE INSUMOS MEDICOS PARA AYUDAS AUDITIVAS			1	1
NEGACION DE LA AUTORIZACION DE ATENCIONES DOMICILIARIAS			1	1
NEGACION DE LA AUTORIZACION DE EXAMENES DE LABORATORIO O DIAGNOSTICOS			1	1
NEGACION DE LA AUTORIZACION DE HOSPITALIZACIONES			1	1
NEGACION DE LA AUTORIZACION DE MEDICAMENTOS POS;			1	1
NEGACION DE LA AUTORIZACION DE PROCEDIMIENTOS POS			1	1
NEGACION DE LA AUTORIZACION PARA TRASPORTE DE AMBULANCIA AMBULATORIA	2			2
NEGACION DE LA AUTORIZACION PARA TRESPORTE DE AMBULANCIA MEDICALIZADA			2	2
NEGACION DE LA CONSULTA MEDICA GENERAL		1		1
NEGACION DE LA PRESTACION DEL SERVICIO DE URGENCIAS	1	1		2
NEGACION DE LA REFERENCIA O CONTRARREFERENCIA		1	2	3
NEGACION PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO POS			2	2
NEGACION PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS		1	3	4