

Medellín, 24 de enero de 2019

Señores

## RED DE ESPECIALISTAS

**Asunto:** Actualización parámetros de servicio para la gestión de peticiones y quejas (PQR) – 2019.

Apreciados Aliados, reciban un afectuoso saludo.

Cuando los afiliados a EPS SURA tienen una petición o queja relacionada con el servicio que les ofrecemos a través de ustedes, se crea una gran oportunidad para solucionar, resarcir y acompañar, impactando positivamente en el bienestar y satisfacción de quienes constituyen la razón de ser de la compañía: Nuestros afiliados. También, para aprender de esa inexactitud que haya suscitado esa PQR, de modo que se mejore el proceso desde la solución de las dificultades desde su causa raíz.

Y son precisamente ustedes quienes pueden ayudarnos a que la experiencia de servicio en la resolución de las peticiones y quejas sea positiva para nuestros usuarios. Para lograrlo, queremos compartirles nuestros parámetros de gestión de PQR, esperando de su parte el cumplimiento de los mismos para que podamos lograr los objetivos que tenemos trazados en este proceso:

1. **Personas de su institución, claves para la gestión de PQR:** Se requiere los datos de una persona que se encargue de la gestión de PQR relacionadas con cualquier servicio contratado con su institución. Así mismo, de una segunda persona a quien se le escalen los casos en el evento de no recibir respuesta dentro del término definido. Por último, los datos del gerente de la Institución, a quien le escalaremos el caso en una tercera instancia, en caso de no recibir respuesta en este proceso. **Les pedimos relacionar los siguientes datos de estos tres contactos en el documento de Excel adjunto al presente comunicado y enviarlo a Tatiana Flórez al correo [tflorez@sura.com.co](mailto:tflorez@sura.com.co).** Esta base de datos contiene los siguientes campos:

Nombres y apellidos del contacto	Cargo	Número de teléfono fijo	Número de Celular	Correo electrónico
<i>Datos de la persona encargada de la</i>				

<i>gestión de PQR dentro de la institución (1a instancia)</i>				
<i>Datos de la persona a quien se le debe escalar en caso, en el evento de no recibir respuesta dentro del término (2da instancia)</i>				
<i>Datos del gerente de la institución, a quien le escalaremos el caso, en el evento de no recibir respuesta (3a instancia).</i>				

2. **Personas que conforman el equipo de Calidad y Servicio:** Las siguientes personas son las encargadas de enviar las PQR de su institución vía correo electrónico. Se espera recibir la respuesta y soluciones a las PQR por ese mismo medio.

<b>Nombres</b>	<b>Apellidos</b>	<b>email</b>
Ana Carolina	Londoño Santamaría	<a href="mailto:alondonos@sura.com.co">alondonos@sura.com.co</a>
Ana María	Trujillo Parra	<a href="mailto:amtrujillo@sura.com.co">amtrujillo@sura.com.co</a>
Angie Katerine	Álvarez Laverde	<a href="mailto:akalvarez@sura.com.co">akalvarez@sura.com.co</a>
Carolina	Uribe Villa	<a href="mailto:autorizacion@epssura.com.co">autorizacion@epssura.com.co</a> ; <a href="mailto:calidadservicio@suramericana.com.co">calidadservicio@suramericana.com.co</a>
Catalina Marcela	Álvarez Iral	<a href="mailto:cmalvarez@sura.com.co">cmalvarez@sura.com.co</a>
Catalina Marcela	Morales Vélez	<a href="mailto:cmoralesv@sura.com.co">cmoralesv@sura.com.co</a>
Claudia Patricia	Echeverri Gallego	<a href="mailto:cecheverrig@sura.com.co">cecheverrig@sura.com.co</a>
Daniela	Díaz Urrego	<a href="mailto:ddiazu@sura.com.co">ddiazu@sura.com.co</a>

Estefania	Penagos Lopez	<a href="mailto:epenagos@sura.com.co">epenagos@sura.com.co</a>
Luisa Fernanda	Colorado Velásquez	<a href="mailto:lfcolorado@sura.com.co">lfcolorado@sura.com.co</a>
Maria Camila	Patiño García	<a href="mailto:mcpatino@sura.com.co">mcpatino@sura.com.co</a>
Sandra Patricia	Toro Palacio	<a href="mailto:sptorop@sura.com.co">sptorop@sura.com.co</a>
Sara	Zapata Angarita	<a href="mailto:szapataa@sura.com.co">szapataa@sura.com.co</a>
Yesenia	Villa Zapata	<a href="mailto:yeseviza@sura.com.co">yeseviza@sura.com.co</a>

3. **Tiempos de respuesta:** Para la compañía es fundamental resolverle al usuario rápidamente y con calidad todas sus inquietudes, requerimientos y quejas. Por tanto, les pedimos el cumplimiento de los siguientes términos de respuesta a las PQR remitidas a su institución:

**Tiempo máximo de respuesta a una PQR enviada por EPS Sura:** 3 días hábiles.

**Tiempo máximo de respuesta a una PQR de Riesgo Vital (Supersalud):** 1 día hábil.

4. **Solución esperada a las PQR asociadas a dificultades de acceso a los servicios contratados:**

La respuesta deberá contener fecha y hora en la que se realizará la prestación del servicio. Su institución deberá encargarse de contactar al usuario y notificarle la programación del servicio, además de notificarle dicha gestión, vía correo electrónico, a la persona de Calidad y Servicio de EPS SURA que le remitió la queja.

5. **Solución esperada a las PQR asociadas a la atención del personal asistencial y administrativo, actitud, aseo, infraestructura, administrativas, entre otras afines:**

En estos casos, se requiere conocer la versión de los hechos por parte de la Institución. En caso de que se adviertan oportunidades de mejora, describir las acciones correctivas, preventivas o de mejoramiento que implementará la institución para evitar ese tipo de inconformidades reportadas.

6. **Solución esperada a las quejas técnicas:**

Las quejas en las que el usuario considera que, debido a un servicio de salud proporcionado por su institución, por demoras en el acceso a los servicios, o por cualquier razón imputable al prestador, sufrió un daño o se afectó su integridad y bienestar, requieren una respuesta clara en cuanto a si hubo o no afectación de las características del Sistema Obligatorio de la Garantía de la Calidad en Salud. Este concepto debe ser en términos simples, de fácil comprensión e interpretación, respecto de la atención cuestionada en la PQR. No es necesario un informe riguroso de auditoría (a no ser que así se solicite expresamente), sino

un análisis sencillo que permita definir si hubo un adecuado manejo o si se presentaron inexactitudes en el servicio, para tener suficientes elementos que nos permita resolver de fondo la inconformidad del usuario.

Les agradecemos su compromiso con la información y gestión solicitada.

Sinceramente,

**DAVID PULGARÍN VERGARA**  
COORDINACIÓN CALIDAD Y SERVICIO  
**EPS SURA**