

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS

Enero - Septiembre 2022

SOS EPS S.A.

PARA: COMUNIDAD EN GENERAL

DE: ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SERVICIOS OCCIDENTAL DE SALUD EPS SOS S.A.

ASUNTO: INFORME DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS

A continuación, se presenta el estado de solicitudes de acceso a la información conformado por:

- **Auditoría:** Visitas de seguimiento realizadas por los entes de control o entes territoriales.
- **Notificación:** Oficios recibidos con la solicitud de asistencia a alguna actividad programada por el Ente de Control o Territorial.
- **Plan de mejoramiento:** Es el consolidado de los planes de acción formulados para cada hallazgo resultado después de la auditoría.
- **Requerimiento:** Solicitud formal de información realizada por los entes de control (Supersalud, Ministerio, Contraloría General, Procuraduría) o entes territoriales (Secretaría de Salud Departamentales, Distritales y Municipales).
- **Solicitud:** Solicitud formal de información realizadas por entidades diferentes a los entes de control o territoriales, ejemplo: Empresas, Hospitales, IPS, Defensoría del pueblo etc.

DATOS DE INTERÉS:

a. Número de solicitudes recibidas:

MES RECIBIDO	AUDITORÍA	NOTIFICACIÓN	PLAN DE MEJORAMIENTO	REQUERIMIENTO	SOLICITUD	Total general
ENERO	24	4	9	82	5	124
FEBRERO	47		20	108	8	183
MARZO	14		13	120	3	150
TRIMESTRE I	85	4	42	310	16	457
ABRIL	9		3	76		88
MAYO	81			97	1	179
JUNIO	15		3	99		117
TRIMESTRE II	105	0	6	272	1	384
JULIO	29		2	93		124
AGOSTO	54		3	96		153
SEPTIEMBRE	4		6	76	1	87
TRIMESTRE III	87	0	11	265	1	364
TOTAL GENERAL	277	4	59	847	18	1205

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

La EPS SOS no traslada solicitudes, en caso de llegarse a recibir una solicitud no pertinente, se ha establecido el deber de informar al solicitante para que radique la solicitud ante otra entidad que considere pertinente.

c. Tiempo de respuesta a cada solicitud.

La EPS SOS ha definido los tiempos de atención entre mínimo 5 días hábiles y máximo 15 días hábiles, para las respuestas que no indiquen tiempo de respuesta.

Para los requerimientos que especifican fecha de respuesta nos acogemos al tiempo que nos da el Ente de Control o territorial.

d. Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información:

- **Trimestre 1:** No se negaron solicitudes de acceso a información.
- **Trimestre 2:** No se negaron solicitudes de acceso a información.
- **Trimestre 3:** No se negaron solicitudes de acceso a información.

INFORME DE ATENCIÓN EXPERIENCIA AL USUARIO - CANAL PQRS:

a. Número de solicitudes recibidas

- Ene a Marzo: 170
- Abril a Junio: 351
- Julio a Septiembre: 416

Para el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de septiembre del año 2022, se han recibido 937 solicitudes de acceso a la información.

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

- Cantidad de solicitudes trasladadas a otra entidad 0 (cero)

c. Tiempo de respuesta a cada solicitud.

- De 0 a 5 días 933 solicitudes.
- De 6 a 10 días 4 solicitudes.

De acuerdo con las validaciones realizadas por el área de PQRD no se evidencian quejas y reclamos sobre acceso de información.