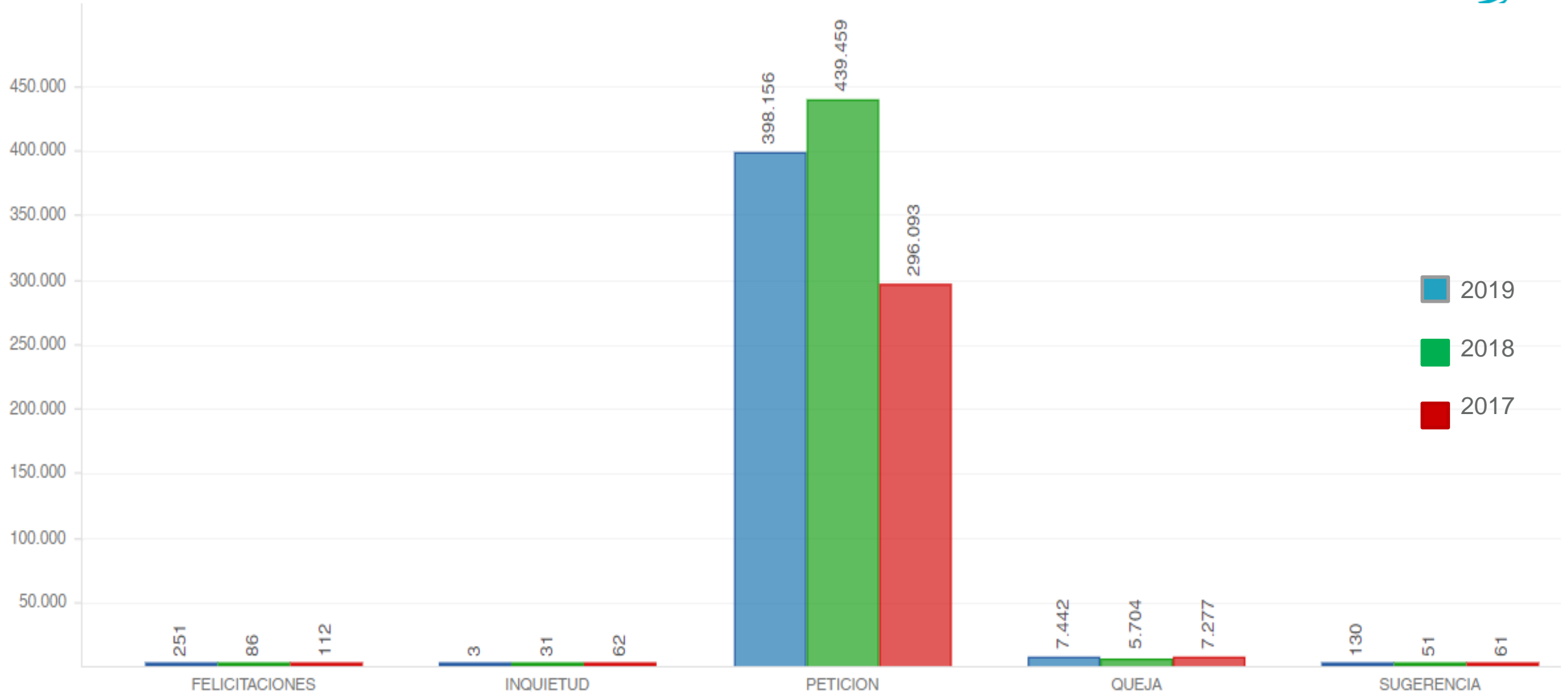


# GESTIÓN DE PQRS ARL SURA

PRIMER SEMESTRE DE 2019

# PQRS ARL SURA 2017 – 2019



# Análisis de resultados



## ARL SURA

Durante el primer semestre del año 2019, como parte del compromiso de entregar bienestar a nuestros clientes, se han desarrollado estrategias para construir mejores experiencias de servicio, para nuestros clientes, tomando en cuenta los actores que participan de ella, y asumiendo el reto de la administración eficiente de los recursos públicos, destinados para la gestión de riesgos Laborales.

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 de 2019 registramos 405,982 casos, de los cuales el 99% se gestionó de forma oportuna. El tiempo de solución parametrizado no supera los 15 días hábiles, con la posibilidad de priorizar los casos que se identifiquen, alto riesgo, y puede modificarse a los días de solución que el ente de control solicite, cumplir con la normatividad vigente.

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 [www.arlsura.com/index.php/preguntas-frecuentes-arl](http://www.arlsura.com/index.php/preguntas-frecuentes-arl) y en [www.arlsura.com](http://www.arlsura.com) por lo cual no hay negación al acceso a la información.

[Clic to edit Master subtitle style](#)

La periodicidad de actualización del informe de PQRS es semestral, disponible en <https://www.arlsura.com/index.php/ley-de-transparencia>