

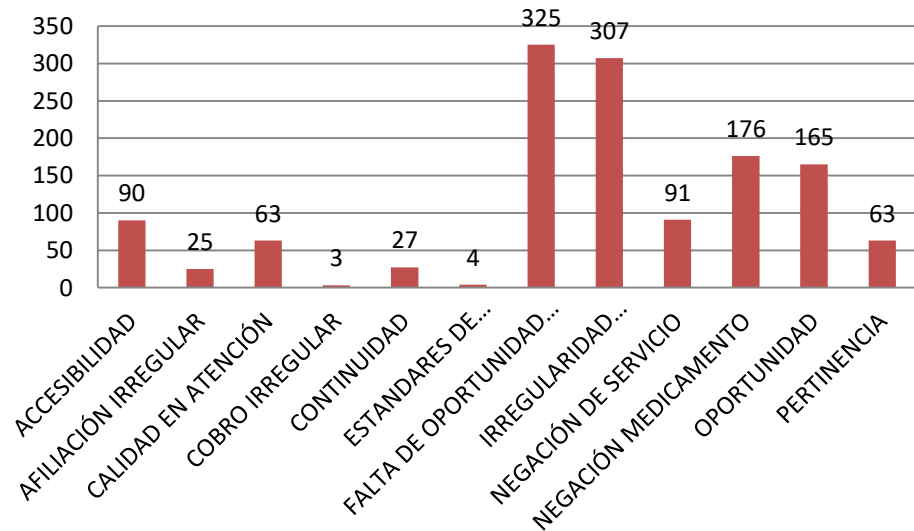
OFICINA ASESORA PARA LA DEFENSORIA DEL PACIENTE Y PARTICIPACION SOCIAL

SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD

PQRS ATRIBUTO DE INCUMPLIMIENTO TOTAL 2018 PRIMER TRIMESTRE

ATRIBUTO DE INCUMPLIMIENTO	1er TRIMESTRE 2018	%
ACCESIBILIDAD	90	6,72
AFILIACIÓN IRREGULAR	25	1,87
CALIDAD EN ATENCIÓN	63	4,71
COBRO IRREGULAR	3	0,22
CONTINUIDAD	27	2,02
ESTANDARES DE HABILITACIÓN	4	0,30
FALTA DE OPORTUNIDAD EN AUTORIZACIONES	325	24,27
IRREGULARIDAD PRESTACIÓN SERVICIO	307	22,93
NEGACIÓN DE SERVICIO	91	6,80
NEGACIÓN MEDICAMENTO	176	13,14
OPORTUNIDAD	165	12,32
PERTINENCIA	63	4,71
Total general	1339	100

ATRIBUTOS DE INCUMPLIMIENTO PRIMER TRIMESTRE 2018



Fuente de Información; plataforma Salud Valle 2018.



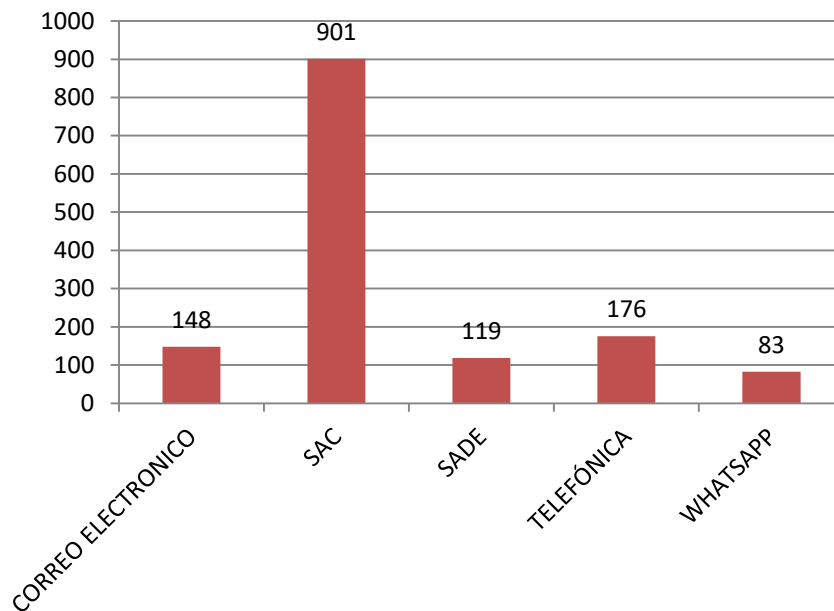
OFICINA ASESORA PARA LA DEFENSORIA DEL PACIENTE Y PARTICIPACION SOCIAL

SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD

VIA DE INGRESO TOTAL PRIMER TRIMESTRE 2018

VIA DE LLEGADA	1er TRIMESTRE 2018	%
CORREO ELECTRONICO	148	10,37
QAP	11	0,77
SAC	890	62,37
SADE	119	8,34
TELEFÓNICA	176	12,33
WHATSAPP	83	5,82
Total general	1427	100

VIA DE LLEGADA DE PQRS 1er TRIMESTRE

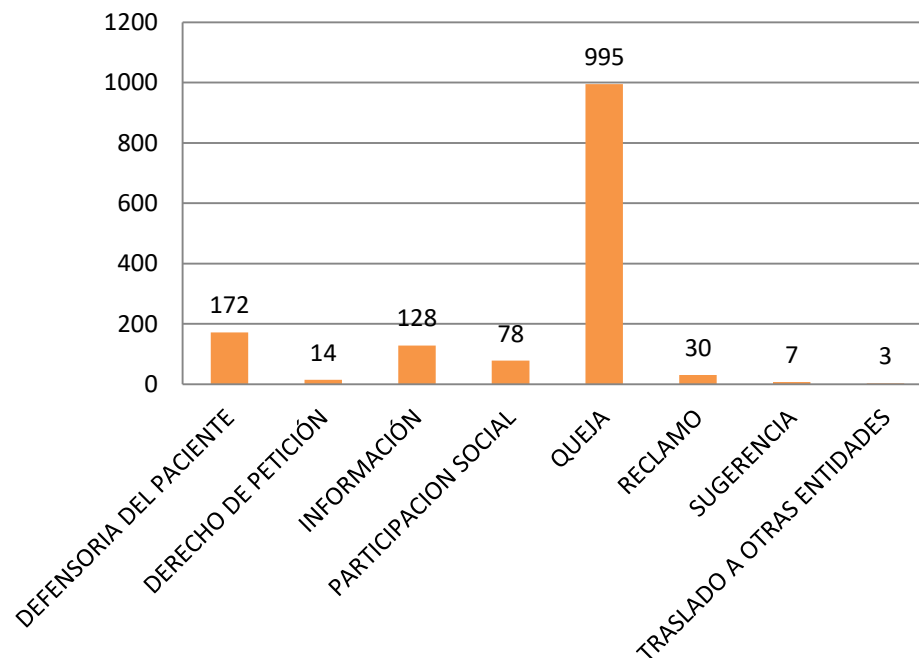


OFICINA ASESORA PARA LA DEFENSORIA DEL PACIENTE Y PARTICIPACION SOCIAL

SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD

TIPO DE QUEJA	1er TRIMESTRE 2018	%
DEFENSORIA DEL PACIENTE	172	12,05
DERECHO DE PETICIÓN	14	0,98
INFORMACIÓN	128	8,97
PARTICIPACION SOCIAL	78	5,47
QUEJA	995	69,73
RECLAMO	30	2,10
SUGERENCIA	7	0,49
TRASLADO A OTRAS ENTIDADES	3	0,21
Total general	1427	100

TIPO DE QUEJA PRIMER TRIMESTRE 2018



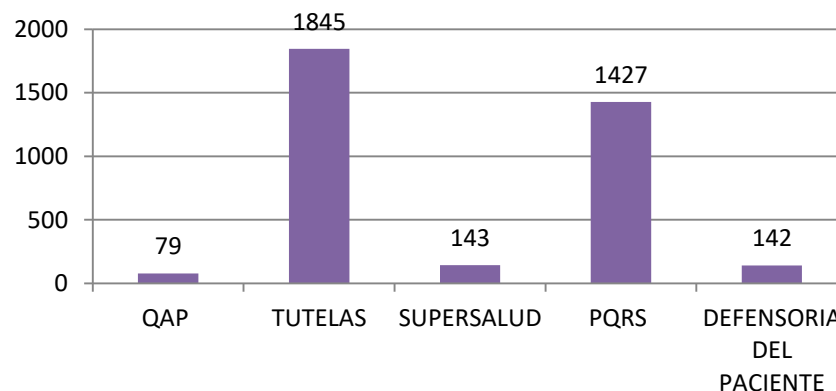
OFICINA ASESORA PARA LA DEFENSORIA DEL PACIENTE Y PARTICIPACION SOCIAL

SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD

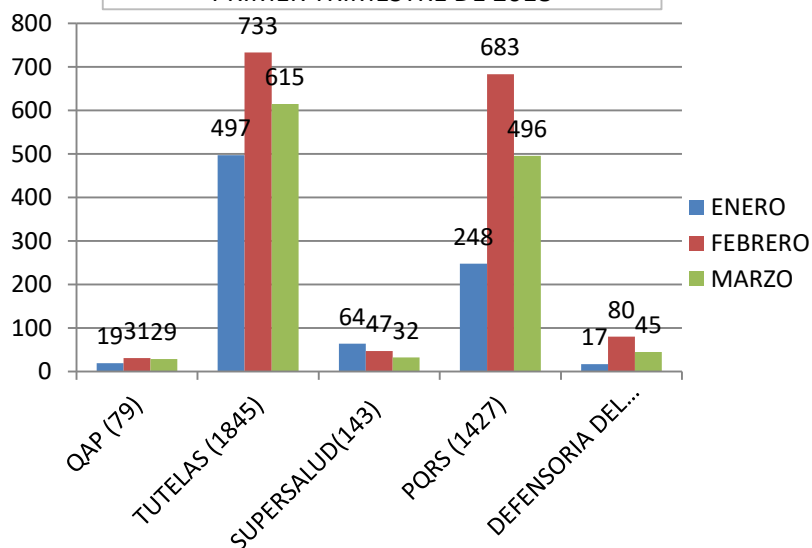
CONSOLIDADO TOTAL POR PLATAFORMAS PRIMER TRIMESTRE DE 2018

CONSOLIDADO	1 Trimestre	%
QAP	79	2%
TUTELAS	1845	51%
SUPERSALUD	143	4%
PQRS	1427	39%
DEFENSORIA DEL PACIENTE	142	4%
TOTAL 2018	3636	100%

CONSOLIDADO TOTAL POR PLATAFORMAS EN SALUD PRIMER TRIMESTRE DE 2018



CONSOLIDADO SERVICIOS PRESTADOS PRIMER TRIMESTRE DE 2018



Fuente de información: Plataforma Salud Valle - Sisap de Jurídico - Supersalud Bogotá y QAP de la Gobernación del Valle



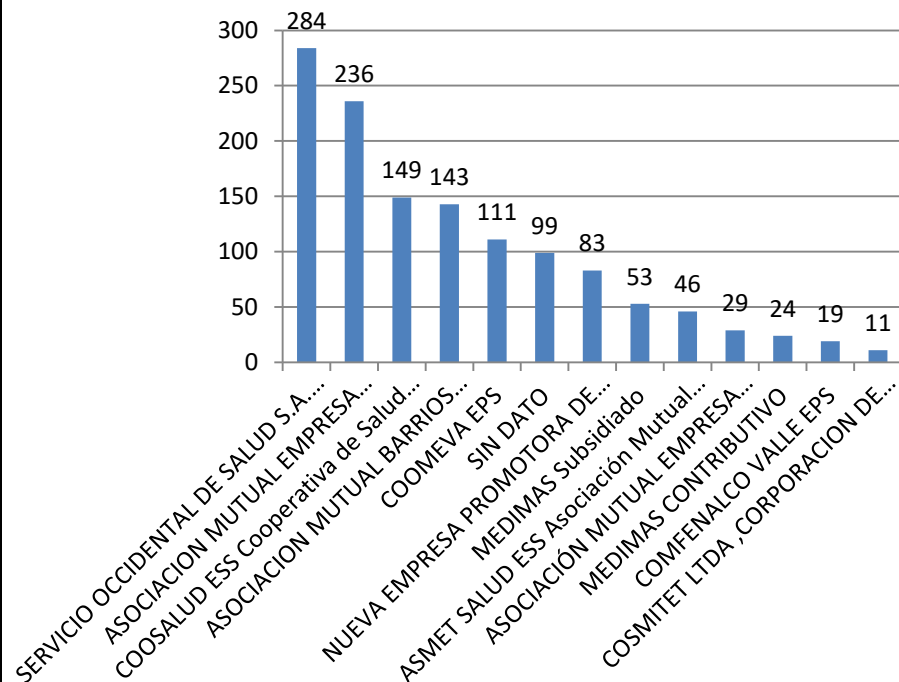
OFICINA ASESORA PARA LA DEFENSORIA DEL PACIENTE Y PARTICIPACION SOCIAL

SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD

EPS CON MAYOR NUMERO DE QUEJAS PRIMER TRIMESTRE 2018

NOMBRE EPS CON MAYOR NUMERO DE QUEJAS	1 ER TRIME 2018	%
SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.A. S.O.S. EPS	284	21,21
ASOCIACION MUTUAL EMPRESA SOLIDARIA DE SALUD EMSSANAR ESS	236	17,63
COOSALUD ESS Cooperativa de Salud y Desarrollo Integral Zona Sur Oriental de Cartagena Ltda.	149	11,13
ASOCIACION MUTUAL BARRIOS UNIDOS DE QUIBDO AMBUQ ARS	143	10,68
COOMEVA EPS	111	8,29
SIN DATO	99	7,39
NUEVA EMPRESA PROMOTORA DE SALUD S.A.	83	6,2
MEDIMAS Subsidiado	53	3,96
ASMET SALUD ESS Asociación Mutual La Esperanza	46	3,44
ASOCIACIÓN MUTUAL EMPRESA SOLIDARIA DE SALUD DE NARIÑO E.S.S	29	2,17
MEDIMAS CONTRIBUTIVO	24	1,79
COMFENALCO VALLE EPS	19	1,42
COSMITET LTDA ,CORPORACION DE SERVICIOS MEDICOS INTERNACIONALES THEM Y COMPAÑIA LTDA	11	0,82
EPS Y MEDICINA PREPAGADA SURAMERICANA S.A.	8	0,6
Población Pobre No Asegurada	5	0,37
DIRECCION DE SANIDAD POLICIA NACIONAL	5	0,37
CRUZ BLANCA EPS S.A	5	0,37
SOAT	4	0,3
SANITAS S.A. EPS	4	0,3
ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA AICEPSII	2	0,15
SALUDVIDA EPS SA	2	0,15
SALUD TOTAL S.A ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD	2	0,15
COMPENSAR EPS	2	0,15
SECRETARIA DE SALUD VALLE	2	0,15
ENTIDAD COOPERATIVA SOLIDARIA DE SALUD ECOOPSOS ESS ARS	2	0,15
Municipal de SURATA	1	0,07
CAFESALUD EPS	1	0,07
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE HUILA COMFAMILIAR HUILA	1	0,07
CAPITAL SALUD	1	0,07
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR CAJACOPI ATLANTICO ARS	1	0,07
FAMISANAR LTDA. CAFAM - COLSUBSIDIO E.P.S.	1	0,07
SOLIDARIA DE SALUD SOLSALUD ENTIDAD PROMOTRA DE SALUD DEL REGIMEN CONTRIBUTIVO Y SUBSIDIADO SOLSALUD	1	0,07
GOBERNACION DE CORDOBA - SECRETARIA DE DESARROLLO DE LA SALUD	1	0,07
ALIANSA SALUD EPS	1	0,07
SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL		0
Total general	1339	100

10 PRIMERAS EPS CON MAYOR NUMERO DE QUEJAS REGISTRADAS PRIMER TRIMESTRE 2018



Fuente de Información; plataforma Salud Valle 2018.