

Informe PQRS Armenia Año 2017



Servicio Occidental de Salud
Entidad Promotora de Salud

Total quejas y reclamos sede Armenia

TIPO CONTACTO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
RECLAMO	46	37	37	59	27	34	22	34	32	74	55	42	499
QUEJA	8	12	5	11	11	22	16	1	23	2	7	1	119
TOTAL	54	49	42	70	38	56	38	35	55	76	62	43	618

Total por Municipios

MUNICIPIO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
ARMENIA	49	44	37	68	29	50	30	29	49	64	47	31	527
SEVILLA	1	2	4		1	1	3	1	1	3	4	7	28
CIRCASIA	1				2	1	2	2	2	4	3	2	19
GENOVA					3	2		1	1	1	3		11
CALARCA		1	1		2	1			2	1	1	1	10
MONTENEGRO	1	1		1						1	3	1	8
QUIMBAYA					1	1	2	1					5
FILANDIA				1				1			1	1	4
CAICEDONIA	1						1						2
LA TEBAIDA	1									1			2
LA ARMENIA										1			1
BUENAVISTA		1											1
TOTAL	54	49	42	70	38	56	38	35	55	76	62	43	618

Medio de contacto

MEDIO CONTACTO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
SUPERSALUD	6	9	8	10	13	15	8	21	15	34	24	29	192
BUZON DE SUGERENCIA	14	12		23	9	16	14		21	1	3		113
CARTA	7	9	8	12	6	9	1	5	1	20	12	1	91
DIRECTO	16	10	17	16	1				1				61
RIESGO DE VIDA	3		2	3	5	7	4	2	5	6	8	6	51
PORTAL		2		2	3		3	2	5	7	3	4	31
SUPER TELEFONICO	3	3	4			5	3		2	1	3	3	27
DERECHO DE PETICION	2	3		3			2	1	1	1	5		18
E-MAIL	3						3	3	2	6			17
DEFENSOR DEL USUARIO			2			4		1			2		9
LLAMADA TELEFONICA		1	1	1					1				4
LINEA 018000											2		2
Línea Empleador					1								1
ENTES DE CONTROL									1				1
TOTAL	54	49	42	70	38	56	38	35	55	76	62	43	618

Por medio de contacto, se encuentra que Supersalud, buzón de sugerencias y carta son los medios de mayor uso para el registro de las QRS.

Tiempo de respuesta

TIEMPO RESPUESTA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
ABIERTOS												52	52
DE 1 A 5 DIAS	25	18	16	25	3	11	3	3	2		6	1	113
DE 11 A 15 DIAS	8	8	7	13	9	5	8	8	17	17	12	11	123
DE 16 A 20 DIAS	1	3	1	4	4	4	4	3	8	4	6	9	51
DE 21 A 30 DIAS	6	2	3	6	5	7	14	3	8	13	10	7	84
DE 6 A 10 DIAS	5	4	6	8	8	12	5	13	5	15	6	5	92
MAYOR A 30 DIAS	9	13	9	10	7	14	4	5	13	14	5		103
TOTAL	54	49	42	70	38	56	38	35	55	76	62	43	618

Muchas gracias

SOS

Servicio Occidental de Salud

Entidad Promotora de Salud