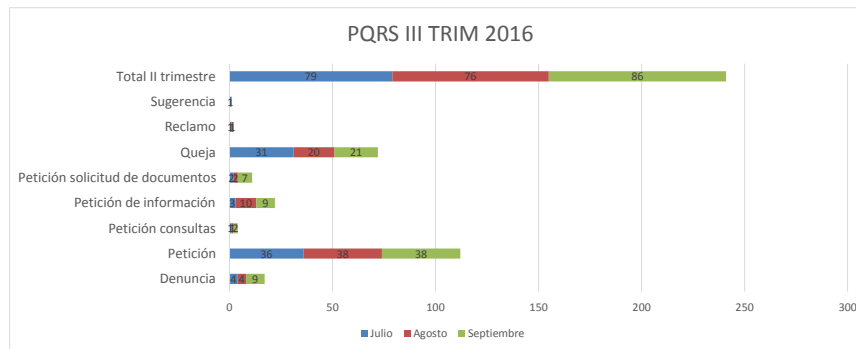


**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
 INFORME III TRIMESTRE DE 2016**

1. PQRS POR TIPO

Clasificación	Julio	Agosto	Septiembre	Total general	%
Denuncia	4	4	9	17	7%
Petición	36	38	38	112	46%
Petición consultas	1	1	2	4	2%
Petición de información	3	10	9	22	9%
Petición solicitud de documentos	2	2	7	11	5%
Queja	31	20	21	72	30%
Reclamo	1	1		2	1%
Sugerencia	1			1	0%
Total II trimestre	79	76	86	241	100%



De acuerdo con la clasificación de las PQRS, de las 241 PQRS recepcionadas en el III trimestre, las peticiones son las que más se presentan, correspondiente al 62 % del total de las PQRS recibidas en el trimestre, de las cuales el 46% corresponde a peticiones generales, 9% a peticiones de información, el 5% a peticiones de documentos y el 2% a peticiones de consultas. En segundo lugar se encuentra las quejas, con un 30%, seguido de las denuncias con el 7% y por último se encuentran los reclamos con el 1%.

2. ENTIDADES VINCULADAS O RELACIONADAS CON LA PQRS

Entidad	Denuncia	Petición	Petición consultas	Petición de información	Petición solicitud de documentos	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total general	%
DTSC	5	68	1	15	11	12		1	113	47%
Cafesalud	1	10				10			21	9%
Profesionales Independientes	3	1		1		8			13	5%
Otros	3	2	1	1		2			9	4%
Salud Total		3				5			8	3%
Cooomeva		3		1		2			6	2%
SES Hospital de Caldas	1			1		2	1		5	2%
Clínica Versalles	1	1				3			5	2%
Hospital Infantil Cruz Roja		3		1		1			5	2%
Cosmitet		1				3			4	2%
Clínica la Presentación	2					2			4	2%
Hospital Geriátrico San Isidro de Manizales	1					3			4	2%
Hospital San Félix de la Dorada		1	1			2			4	2%
SOS		2				1			3	1%
Salud Vida		2				1			3	1%
Hospital San Juan de Dios Pensilvania		1				2			3	1%
Clínica Psiquiátrica San Juan de Dios		1				1			2	1%
Nueva EPS		1				1			2	1%
Hospital San Antonio Manzanaras		1					1		2	1%
Assbasalud		1		1					2	1%
Hospital San José de Samaná		2							2	1%
Hospital San Marcos Chinchiná		1				1			2	1%
Hospital San Antonio de Villamaría						2			2	1%
Centro de Ecografía y Mamografía Diagnostica-Clínica Santillana						1			1	0%
AIC - Asociación indígena del cauca		1							1	0%
Audifarma			1						1	0%
Hospital San José de Viterbo		1							1	0%
SaludCoop						1			1	0%
Clínica de fracturas vita Ltda.		1							1	0%
Clínica AMAN		1							1	0%
Hospital San Lorenzo de Supía						1			1	0%
CDU						1			1	0%
Clínica Guayacanes						1			1	0%
Clínica San Marcel		1							1	0%
Hospital San Rafael de Risaralda		1							1	0%
Sanitas						1			1	0%
Hospital San Vicente de Paul Anserma						1			1	0%
Hospital San José Aguadas		1							1	0%
Hospital san Vicente de Paul Aránzazu				1					1	0%
Hospital Departamental Santa Sofía						1			1	0%
Total general	17	112	4	22	11	72	2	1	241	100%

Desde el Sistema de Atención a la Ciudadanía se reciben las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias relacionadas con el funcionamiento de Sector Salud en todo el departamento de Caldas. De acuerdo con el total de las PQRS que ingresaron en el III trimestre, las principales entidades que se encuentran involucradas directamente con los requerimientos de los ciudadanos son:

- Dirección Territorial de Salud de Caldas con un 47%, donde los ciudadanos realizan peticiones de información, consultas, documentación o solicitudes en temas específicos competencia de la entidad.
- EPS Cafesalud con el 9%
- Profesionales independientes que prestan servicios de salud en el departamento de Caldas con un 5%.
- EPS Salud Total con el 3%

3. PRINCIPALES MOTIVOS

MOTIVO	N° PQRS	%
SOLICITUD DE INFORMACION	98	40,7%
FALLAS INTERNAS EN EL PROCESO DE ATENCION	50	20,7%
FALTA DE OPORTUNIDAD	45	18,7%
INCUMPLIMIENTO DE NORMATIVIDAD PARA FUNCIONAMIENTO	17	7,1%
POSIBLES ACTUACIONES IRREGULARES	12	5,0%
NEGACION DE LA PRESTACION DEL SERVICIO	6	2,5%
SOLICITUD DE AUTORIZACION DE SERVICIOS	5	2,1%
INADECUADA INFORMACION AL USUARIO	2	0,8%
SOLICITUD DE CREACION DE SERVICIOS	1	0,4%
NEGLIGENCIA MEDICA	1	0,4%
OTROS	4	1,7%
Total general	241	100%

Entre los principales motivos de las pqs , de las peticiones interpuestas por los ciudadanos, se encuentran las solicitudes de información con el 40.7%, seguido de las fallas internas en los procesos de atención tanto en las EPS como con los prestadores de servicios de salud , correspondiente a un 20,7% y la falta de oportunidad para acceder a los servicios de salud con el 18.7%.