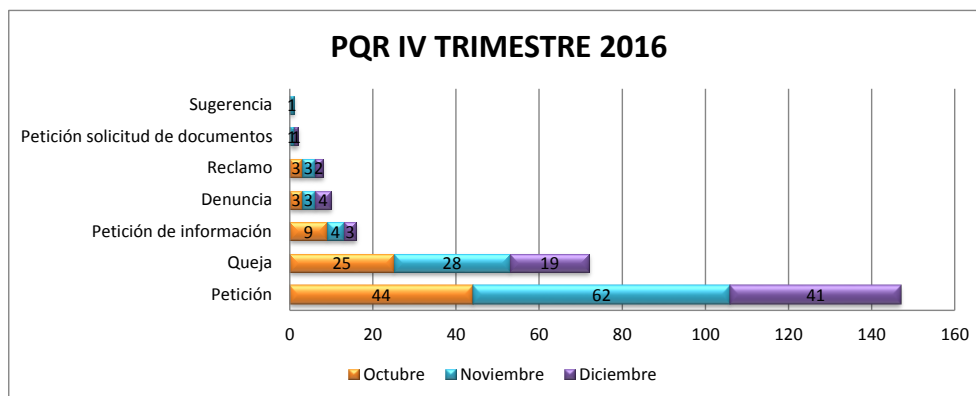


PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS INFORME IV TRIMESTRE DE 2016

1. PQRS POR TIPO

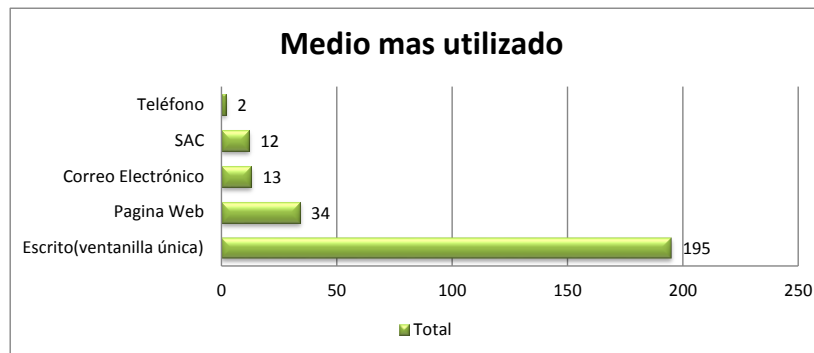
Clasificación	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general	%
Petición	44	62	41	147	57%
Queja	25	28	19	72	28%
Petición de información	9	4	3	16	6%
Denuncia	3	3	4	10	4%
Reclamo	3	3	2	8	3%
Petición solicitud de documentos		1	1	2	1%
Sugerencia		1		1	0%
Total general	84	102	70	256	100%



De acuerdo con la clasificación de las PQRS, de las 256 PQRS recepcionadas en el IV trimestre, las peticiones son las que más se presentan, correspondiente al 57% del total de las PQRS recibidas en el trimestre, de las cuales el 57% corresponde a peticiones generales y el 1% a peticiones de documentos. En segundo lugar se encuentra las quejas, con un 28%, seguido de las denuncias con el 4% y por último se encuentran los reclamos con el 3%.

2. MEDIO MAS UTILIZADO

MEDIO	N° PQRS	%
Escrito(ventanilla única)	195	76%
Pagina Web	34	13%
Correo Electrónico	13	5%
SAC	12	5%
Teléfono	2	1%
Total general	256	100%



La Dirección Territorial de Salud de Caldas, cuenta con diferentes medios para la recepción, de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias que interponga la ciudadanía. Como se observa en la grafica el medio mas utilizado es el escrito a través de la ventanilla única con un 70%, seguido de la pagina web con un 13%. Entre los menos utilizados se encuentra el teléfono con un 1%.

3. ENTIDADES VINCULADAS O RELACIONADAS CON LA PQRS

Entidad	Denuncia	Petición	Petición de información	Petición solicitud de documentos	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total general	%
DTSC	2	91	12	2	13	4		124	48%
Cafe Salud		9			12			21	8%
Profesionales Independientes	5	9	1		5			20	8%
Nueva EPS	1	4			3			8	3%
Salud Total		3			5			8	3%
Coomeva		5			2			7	3%
Asmet Salud		4			2			6	2%
SES Hospital de Caldas		2			3			5	2%
Hospital San Félix de la Dorada		3				2		5	2%

IPS Viva Uno A		2			2			4	2%
SOS		2			2			4	2%
Hospital San Rafael de Risaralda		1			2			3	1%
Cosmitet					3			3	1%
Clínica San Marcel		1				1		2	1%
Clínica Versailles		1			1			2	1%
Hospital San Cayetano Marquetalia	1	1						2	1%
Clínica Santillana		1			1			2	1%
Otros		1			1			2	1%
Salud Vida		1			1			2	1%
Hospital San Juan de Dios Pensilvania					2			2	1%
Hospital San José de Viterbo					1		1	2	1%
Clínica la Presentación					2			2	1%
Clínica de la Policía La Toscana					1			1	0%
Centro Penitenciario Doña Juana					1			1	0%
Instituto del Corazón (DIACORSA)					1			1	0%
Clínica Roque Armando López					1			1	0%
Hospital Infantil Cruz Roja		1						1	0%
Hospital San José Belalcazar		1						1	0%
Clínica Psiquiátrica San Juan de Dios						1		1	0%
Hospital San José de Marulanda			1					1	0%
Hospital Geriátrico San Isidro de Manizales					1			1	0%
Caprecom		1						1	0%
Oncólogos de Occidentes			1					1	0%
Hospital Departamental Santa Sofía					1			1	0%
Clínica Clinilaser La Dorada	1							1	0%
Hospital Felipe Suarez de Salamina					1			1	0%
SURA		1						1	0%
Hospital san Vicente de Paul Aránzazu					1			1	0%
Assbasalud			1					1	0%
Hospital Santa Teresita Pácora					1			1	0%
Hospital San José Aguadas		1						1	0%
Hospital San Antonio de Marmato		1						1	0%
Total general	10	147	16	2	72	8	1	256	100%

Es importante tener en cuenta que desde el Sistema de Atención a la Ciudadanía(SAC), se recepcionan las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias relacionadas con el funcionamiento de Sector Salud en todo el departamento de Caldas.

Del total de las PQRS que ingresaron en el IV trimestre, las principales entidades que se encuentran involucradas directamente con los requerimientos de los ciudadanos son:

-Dirección Territorial de Salud de Caldas con un 48%, donde los ciudadanos realizan peticiones de información, consultas, documentación o solicitudes en temas específicos competencia de la entidad.

-EPS Cafesalud con el 8%

-Profesionales independientes que prestan servicios de salud en el departamento de Caldas con un 8%.