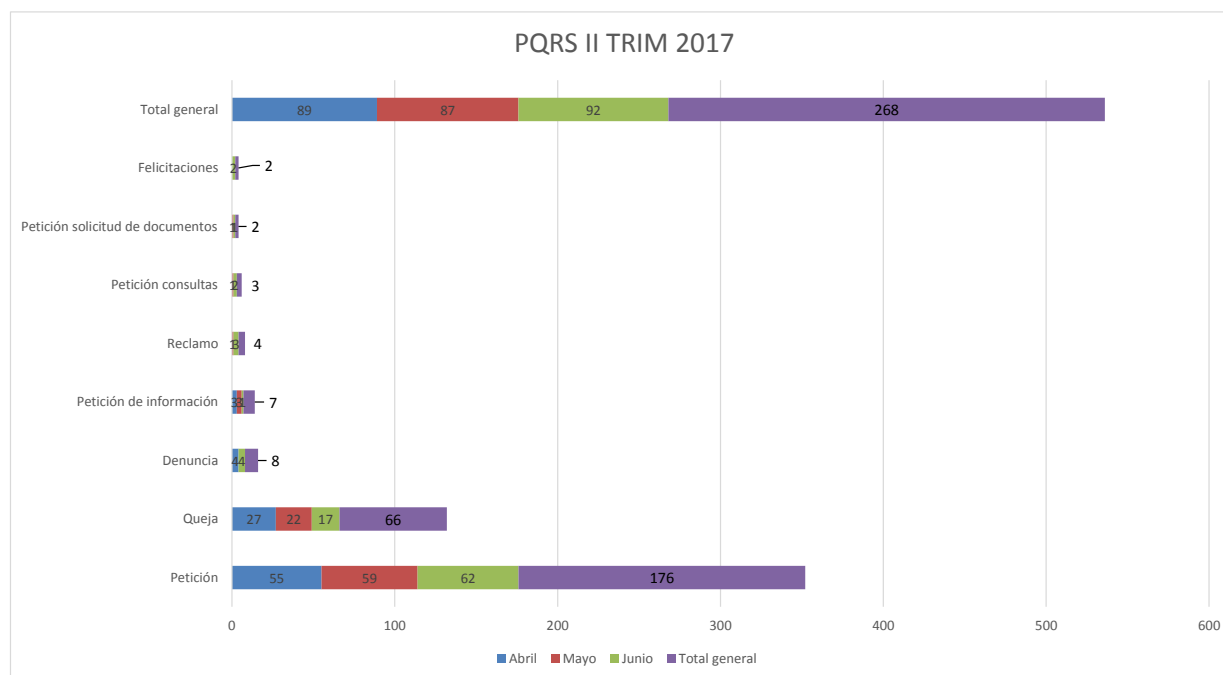


PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS INFORME II TRIMESTRE DE 2017

1. PQRS POR TIPO

Clasificación	Abril	Mayo	Junio	Total general	%
Petición	55	59	62	176	66%
Queja	27	22	17	66	25%
Denuncia	4		4	8	3%
Petición de información	3	3	1	7	3%
Reclamo		1	3	4	1%
Petición consultas		1	2	3	1%
Petición solicitud de documentos			1	2	0,7%
Felicitaciones			2	2	0,7%
Total general	89	87	92	268	100%



De acuerdo con la clasificación de las PQRS, de las 268 PQRS recepcionadas en el II trimestre, las peticiones son las que más se presentan, correspondiente al 70,7% del total de las PQRS recibidas, de las cuales el 66% corresponde a peticiones generales, 3% a peticiones de información, el 0,7% a peticiones de documentos y el 1% a peticiones de consultas. En segundo lugar se encuentra las quejas, con un 25%, seguido de las denuncias con el 3% y los reclamos con el 1%. Es importante resaltar que para este periodo se presentaron 2 felicitaciones generadas por la atención brindada respecto al Servicio Social Obligatorio, tema liderado por la Subdirección de Prestación de Servicios y Aseguramiento.

2. ENTIDADES VINCULADAS O RELACIONADAS CON LA PQRS

Entidad	Petición	Queja	Denuncia	Petición de información	Reclamo	Petición consultas	Petición solicitud de documentos	Felicitaciones	Total general	%
DTSC	84	2	2	4	1	2	1	2	97	36%
Cafe Salud	20	24		1	1		1		47	18%
Profesionales Independientes	13	9	2	1					25	9%
Asmet Salud	11	1				1			13	5%
Salud Total	4	4			1				9	3%
Clínica Versalles	3	2	2						7	3%
Hospital San Félix de la Dorada	6		1						7	3%
Hospital Departamental Santa Sofía		5			1				6	2%
Clínica Psiquiátrica San Juan de Dios	5								5	2%
Cooमेva	5								5	2%
Salud Vida	1	3							4	1%
Otros	1	3							4	1%
Assbasalud	2	1							3	1%
Hospital San Juan de Dios de Riosucio	3								3	1%
Hospital San Antonio de Villamaría	1	1							2	1%
Clínica Santillana	1	1							2	1%
Hospital San Rafael de Risaralda		2							2	1%
Nueva EPS	2								2	1%
SES Hospital de Caldas	1	1							2	1%
Hospital Felipe Suarez de Salamina			1	1					2	1%
Hospital San José de Samaná	1	1							2	1%
Sanitas	1								1	0%
Hospital San José Aguadas									1	0%
Hospital San José de Viterbo	1								1	0%
Clínica de la Policía La Toscana		1							1	0%
Salud Total EPS SA UUBC Versalles	1								1	0%
Clínica la Presentación		1							1	0%
SOS	1								1	0%
Hospital san Vicente de Paul Aránzazu	1								1	0%
Cosmitet		1							1	0%
Hospital Santa Teresita Pácora		1							1	0%
Hospital San José Belalcazar	1								1	0%
Instituto del Corazón (DIACORSA)		1							1	0%
Clínica San Marcel		1							1	0%
IPS Viva Uno A	1								1	0%
Hospital San José de San José	1								1	0%
Medicol IPS	1								1	0%
SURA	1								1	0%
Centro de Salud Norcasia	1								1	0%
Oncólogos de Occidentes	1								1	0%
Total	176	66	8	7	4	3	2	2	268	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 II trimestre, las principales entidades que se encuentran involucradas directamente con los requerimientos de los ciudadanos son:

- Dirección Territorial de Salud de Caldas con un 36%, donde los ciudadanos realizan peticiones de información, consultas, documentación o solicitudes en temas específicos competencia de la entidad.
- EPS Cafesalud con el 18% dato que se duplico con respecto al periodo anterior:
- Profesionales independientes del área de la salud 9%
- Astmetsalud 5%

3. PRINCIPALES MOTIVOS

MOTIVO	N° PQRS	%
SOLICITUD DE INFORMACION	109	41%
FALTA DE OPORTUNIDAD	66	25%
FALLAS INTERNAS EN EL PROCESO DE ATENCION	44	16%
INCUMPLIMIENTO DE NORMATIVIDAD PARA FUNCIONAMIENTO	14	5%
POSIBLES ACTUACIONES IRREGULARES	11	4%
SOLICITUD DE PAGO DE SERVICIOS	6	2%
NEGACION DE LA PRESTACION DEL SERVICIO	6	2%
SOLICITUD DE AUTORIZACION DE SERVICIOS	5	2%
DAÑO AMBIENTAL	3	1%
FELICITACION	2	1%
MALA ATENCION	1	0%
SOLICITUD DE CREACION DE SERVICIOS	1	0%
TOTAL	268	100%

Entre los principales motivos de las pqrs , de las peticiones interpuestas por los ciudadanos, se encuentran las solicitudes de información con el 41%, seguido por la falta de oportunidad para acceder a los servicios de salud con el 25% y las fallas en los procesos de atención tanto en las EPS como en las instituciones prestadoras de servicios de salud con el 16%, Incumplimiento de normatividad para funcionamiento con el 5%

4. MEDIOS UTILIZADOS

MEDIO	Abril	Mayo	Junio	Total general	%
Escrito(ventanilla única)	59	65	70	194	72%
Página Web	26	15	15	56	21%
Correo Electrónico	2	4	4	10	4%
SAC	2	3	1	6	2%
Teléfono			2	2	1%
Total general	89	87	92	268	100%

Se puede observar que el medio más utilizado para interponer sus manifestaciones es el escrito, radicado a través de la ventanilla única con un 72%, seguido del formulario publicado en la página web con un 21%, en comparación con el trimestre pasado aumentó un 5% el uso de la página web.