

Informe

*Peticiones, quejas
reclamos, sugerencias
y denuncias*

Dirección Territorial de Salud de Caldas

**IV TRIMESTRE
2018**

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS

SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

El **Sistema de Gestión de Calidad**, en búsqueda de la mejora continua y dando respuesta al plan anticorrupción y de atención al ciudadano, cuenta con el procedimiento para la gestión de las **PQRSD**, donde se establecen los parámetros para coordinar, controlar y gestionar oportunamente las PQRSD que recibe la entidad de los grupos de interés, con el fin de garantizar la respuesta y satisfacción del mismo.



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS

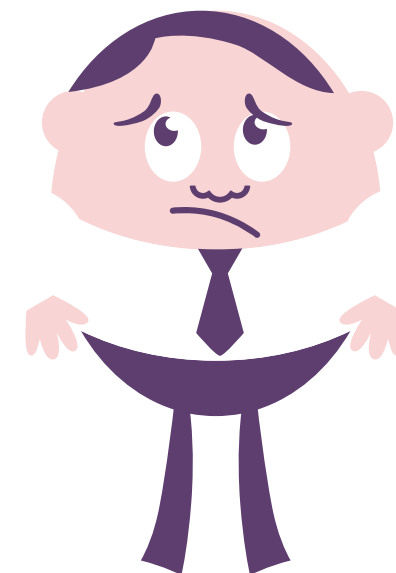
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Te invitamos a conocer las definiciones establecidas en el procedimiento de PQRS

1

PETICIÓN

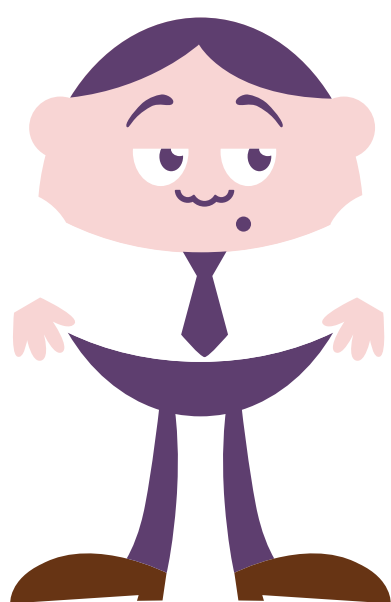
Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.



2

QUEJA

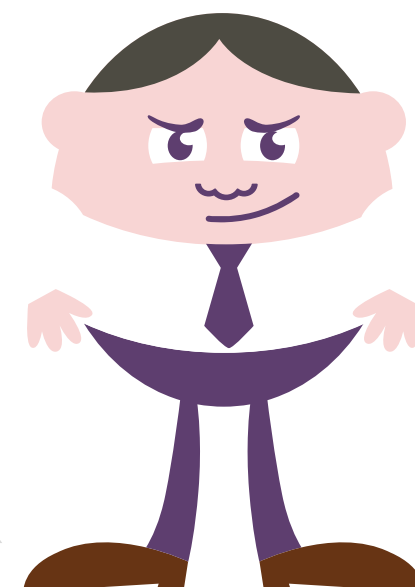
Es la manifestación de No - Conformidad, insatisfacción, desagrado, o descontento que un ciudadano pone en conocimiento de la DTSC, por conductas irregulares **realizadas por particulares** que tienen a cargo la prestación de un servicio público.



3

RECLAMO

Es una exigencia presentada por cualquier ciudadano, ante la ausencia irregular o mala prestación de un servicio a **cargo de la DTSC**, por una obligación incumplida o por la prestación deficiente de una función a cargo de la misma



4

SUGERENCIA

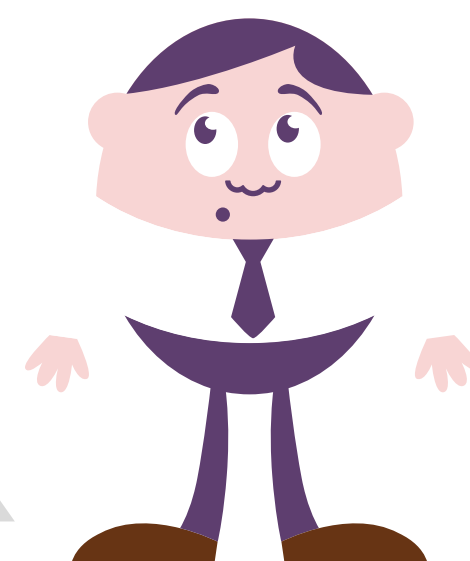
Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la DTSC



5

DENUNCIA

Manifestación de una persona a través del cual pone en conocimiento hechos presuntos de corrupción los cuales se darán traslado a la entidad competente para que efectúen el respectivo análisis y trámite pertinente



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS

SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

1 Consolidado General PQR 'S

| Clasificación | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total general | % |
|-----------------------------|---------|-----------|-----------|---------------|--------|
| Petición | 62 | 35 | 24 | 121 | 44,6% |
| Queja | 40 | 24 | 16 | 80 | 29,5% |
| Petición de información | 17 | 17 | 7 | 41 | 15,1% |
| Petición entes de control | 9 | 3 | 1 | 13 | 4,8% |
| Petición consultas | 2 | 1 | 2 | 5 | 1,8% |
| Petición solicitud de docum | 3 | 1 | 1 | 5 | 1,8% |
| Reclamo | 1 | 1 | 1 | 3 | 1,1% |
| Denuncia | | 2 | | 2 | 0,7% |
| Consulta | 1 | | | 1 | 0,4% |
| Total general | 135 | 84 | 52 | 271 | 100,0% |

ANÁLISIS

Para el IV trimestre, se recepcionaron un total de 271 pqrds, donde se recepcionaron 185 peticiones, de las cuales el 44,6% corresponde a peticiones generales, el 15,1% a peticiones de información, el 1,8% a peticiones de documentos, el 4,8% peticiones entes de control y el 0,4% a peticiones de consultas. En segundo lugar siguen estando las quejas, con un 29,5%.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS

SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

2 Principales Motivos

| MOTIVO | N° PQRSD | % |
|--|----------|------|
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN | 123 | 45% |
| FALTA DE OPORTUNIDAD | 36 | 13% |
| POSIBLES ACTUACIONES IRREGULARES | 35 | 13% |
| FALLAS INTERNAS EN EL PROCESO DE ATENCIÓN | 28 | 10% |
| INCUMPLIMIENTO DE NORMATIVIDAD PARA FUNCIONAMIENTO | 10 | 4% |
| SOLICITUD DE PAGO DE SERVICIOS | 9 | 3% |
| SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS | 8 | 3% |
| OTROS | 22 | 8% |
| | 271 | 100% |



ANÁLISIS

Entre los principales motivos de las PQRSD , de las peticiones interpuestas por los ciudadanos, se encuentran las solicitudes de información con el 45%, seguido por la falta de oportunidad para acceder a los servicios de salud con el 13%, posibles actuaciones irregulares con el 13% , fallas internas en los proceso de atención por parte de los prestadores de servicios de salud y las EPS con un 10%.

**CUANDO PROPONES MEJORAS
PARA QUE LOS PROCESOS
INSTITUCIONALES
SE FORTALEZCAN !!**

**TE
VEO BIEN**

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS

SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

3 Principales medios PQR 'S

| MEDIO | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total general | % |
|---------------------------|---------|-----------|-----------|---------------|------|
| Escrito(ventanilla única) | 109 | 66 | 43 | 218 | 80% |
| Pagina Web | 17 | 12 | 6 | 35 | 13% |
| Correo Electrónico | 7 | 5 | 2 | 14 | 5% |
| Teléfono | 2 | 1 | | 3 | 1% |
| SAC | | | 1 | 1 | 0% |
| Total general | 135 | 84 | 52 | 271 | 100% |

ANÁLISIS

El medio mas utilizado continua siendo el escrito a través de oficios radicados en ventanilla única de la entidad con un 80%, seguido del formulario publicado en la página web con un 13%.





● DESDE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y CALIDAD ●

Los invitamos a continuar respondiendo de manera oportuna las PQRS radicadas por nuestros usuarios en la entidad y dando respuestas a sus necesidades.