

Informe

*Peticiones, quejas
reclamos, sugerencias
y denuncias*

Dirección Territorial de Salud de Caldas

**I 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 **PQRS**, donde se establecen los parámetros para coordinar, controlar y gestionar oportunamente las PQRS 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

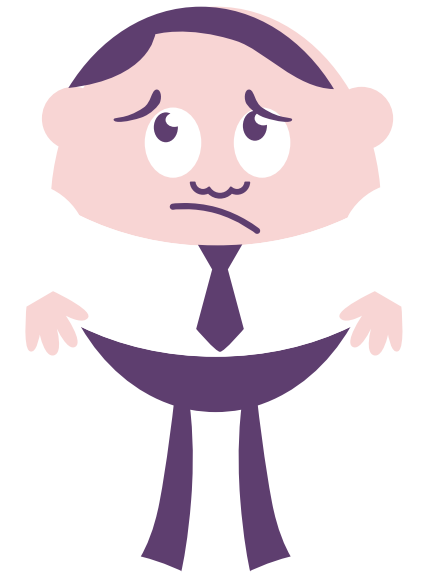
Nuestro procedimiento **CAMBIO!!!**

Te invitamos a conocer las nuevas definiciones de PQRSD que quedaron establecidas en el procedimiento.

1

PETICIÓN

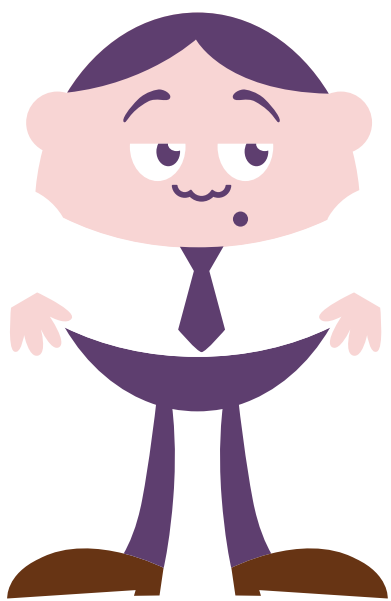
Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.



2

QUEJA

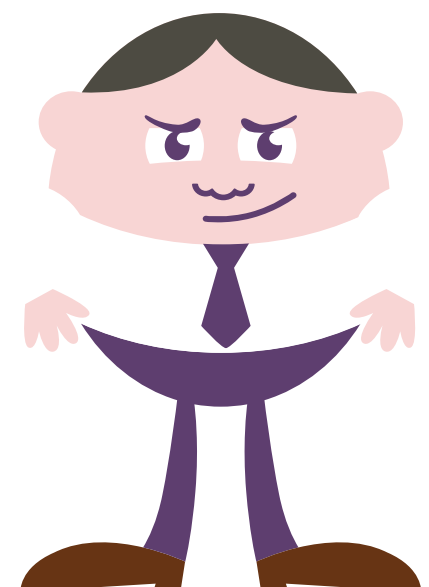
Es la manifestación de No - Conformidad, insatisfacción, desagrado, o descontento que un ciudadano pone en conocimiento de la DTSC, por conductas irregulares **realizadas por particulares** que tienen a cargo la prestación de un servicio público.



3

RECLAMO

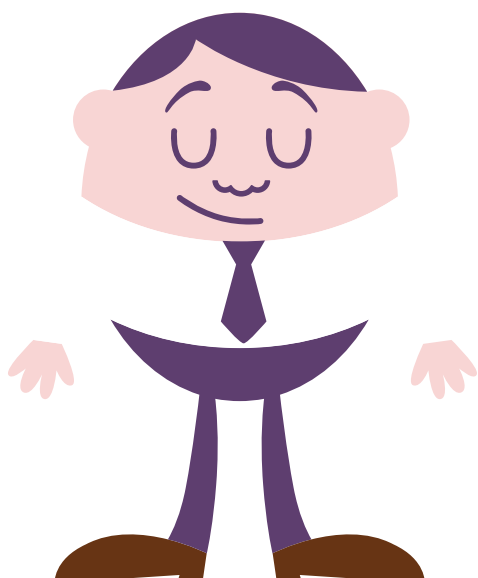
Es una exigencia presentada por cualquier ciudadano, ante la ausencia irregular o mala prestación de un servicio a **cargo de la DTSC**, por una obligación incumplida o por la prestación deficiente de una función a cargo de la misma



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

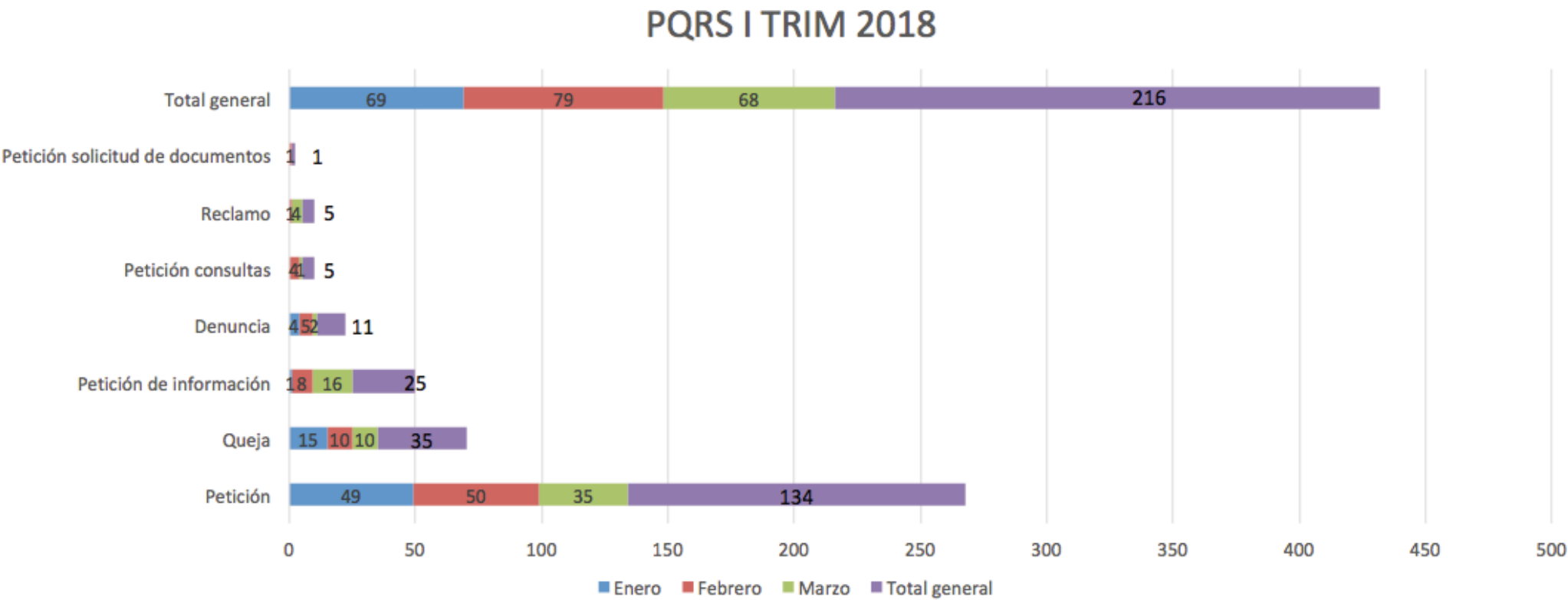


PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS

SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

1 Consolidado General PQR 'S

Clasificación	Enero	Febrero	Marzo	Total general	Porcentaje %
Petición	49	50	35	134	62,0%
Queja	15	10	10	35	16,2%
Petición de información	1	8	16	25	11,6%
Denuncia	4	5	2	11	5,1%
Petición consultas		4	1	5	2,3%
Reclamo		1	4	5	2,3%
Petición solicitud de documentos		1		1	0,5%
Total general	69	79	68	216	100%



Análisis

Para el I trimestre, las peticiones siguen siendo las que mas presenta la ciudadanía, lo que corresponde a un 76,4% del total de las PQRS recibidas, de las cuales el 62% corresponde a peticiones generales, el 11,6% a peticiones de información, el 2,3% a peticiones de consultas y el 0,5% a peticiones de documentos. En segundo lugar se encuentra las quejas, con un 16,2%, seguido de las denuncias con el 5,1% y los reclamos con el 2,3%.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS

SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

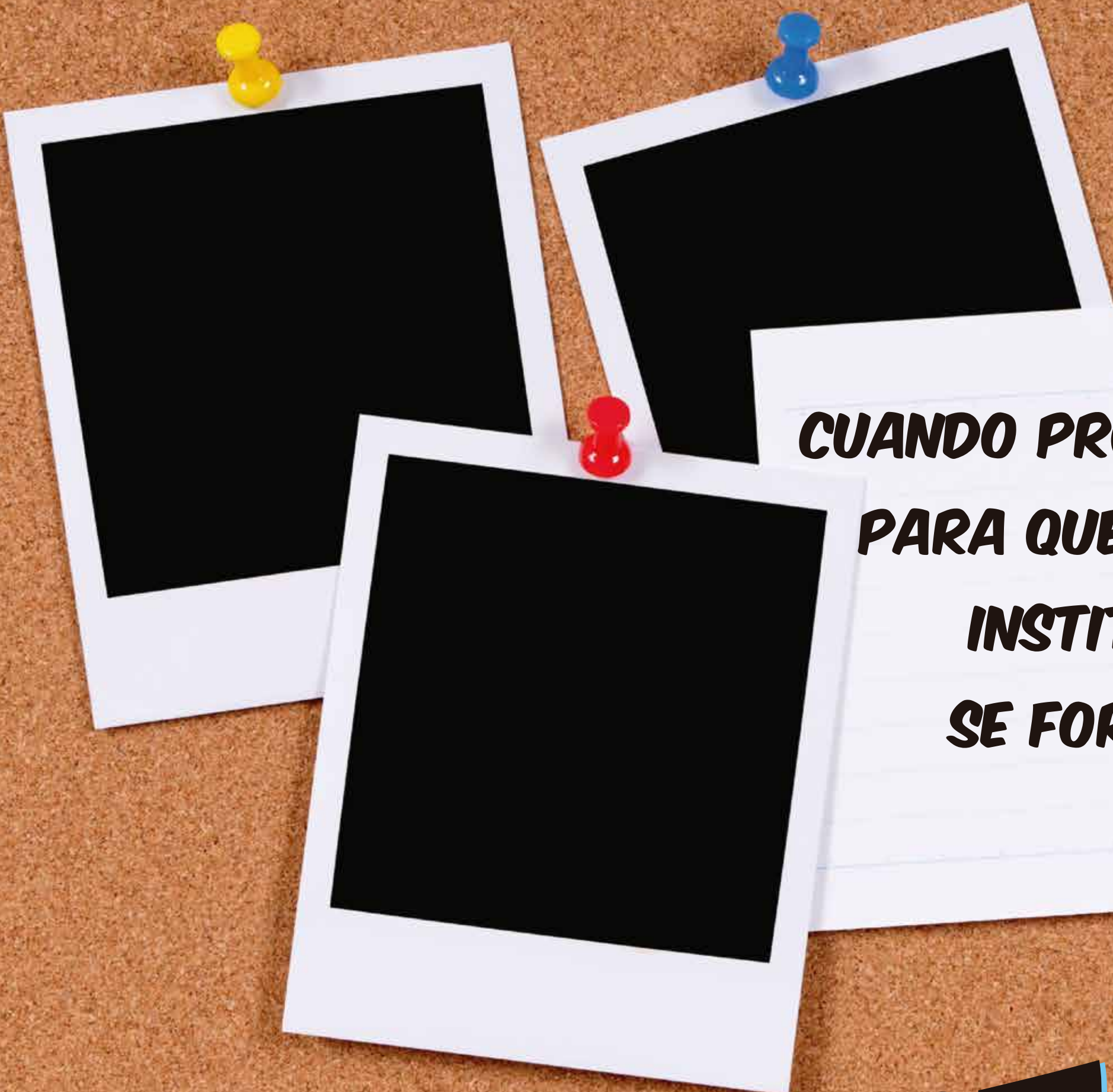
2 Principales motivos PQR ' S

MOTIVO	N° PQRS	Porcentaje %
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	94	44%
FALTA DE OPORTUNIDAD	43	20%
POSIBLES ACTUACIONES IRREGULARES	28	13%
INCUMPLIMIENTO DE NORMATIVIDAD PARA FUNCIONAMIENTO	10	5%
FALLAS INTERNAS EN EL PROCESO DE ATENCIÓN	4	2%
SOLICITUD DE PAGO DE SERVICIOS	4	2%
SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS	4	2%
OTROS	29	13%
	216	100%



Análisis

- Entre los principales motivos de las pqr's , de las peticiones interpuestas por los ciudadanos, se encuentran las solicitudes de información con el 44%, seguido por la falta de oportunidad para acceder a los servicios de salud con el 20%, posibles actuaciones irregulares con el 13% e incumplimiento de la normatividad para funcionamiento 5%.



**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	Enero	Febrero	Marzo	Total general	Porcentaje %
Escrito(ventanilla única)	64	66	51	181	84%
Pagina Web	3	7	16	26	12%
Teléfono		4	1	5	2%
Correo Electrónico	1	1		2	1%
SAC	1	1		2	1%
Total general	69	79	68	216	100%



Análisis

El medio más utilizado para este I Trimestre continua siendo el escrito a través de oficios radicados en ventanilla única de la entidad con un 84%, seguido del formulario publicado en la pagina web con un 12%, aumentando el uso de este medio en 3% con respecto al trimestre anterior.



● 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.