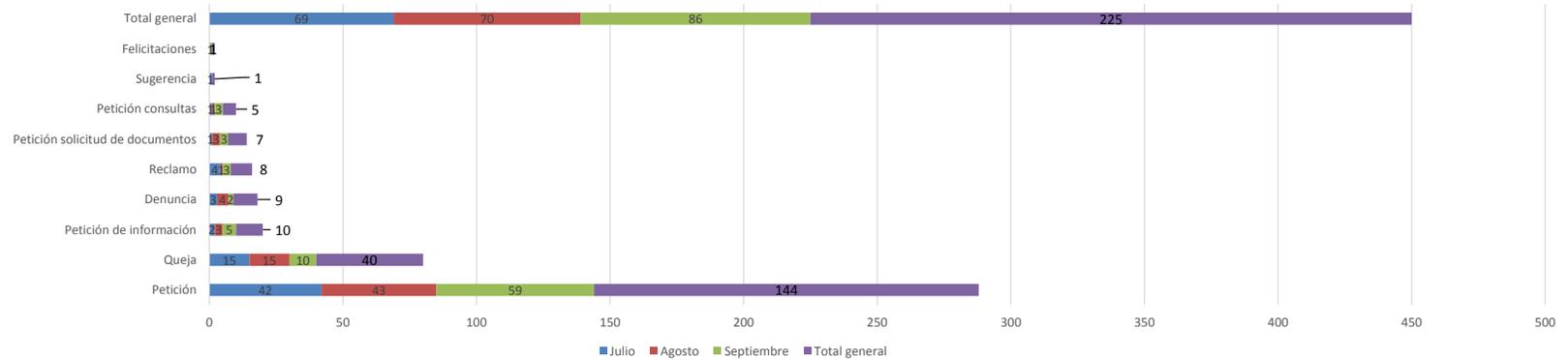


## PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS INFORME III TRIMESTRE DE 2017

### 1. PQRS POR TIPO

Clasificación	Julio	Agosto	Septiembre	Total general	%
Petición	42	43	59	144	64,0%
Queja	15	15	10	40	17,8%
Petición de información	2	3	5	10	4,4%
Denuncia	3	4	2	9	4,0%
Reclamo	4	1	3	8	3,6%
Petición solicitud de documentos	1	3	3	7	3,1%
Petición consultas	1	1	3	5	2,2%
Sugerencia	1			1	0,4%
Felicitaciones			1	1	0,4%
<b>Total general</b>	<b>69</b>	<b>70</b>	<b>86</b>	<b>225</b>	<b>1</b>

PQRS III TRIM 2017



De acuerdo con la clasificación de las PQRS, de las 225 PQRS recepcionadas para el III trimestre, las peticiones siguen siendo las que más presenta la ciudadanía, lo que corresponde a un 74% del total de las PQRS recibidas, de las cuales el 64% corresponde a peticiones generales, el 4% a peticiones de información, el 3% a peticiones de documentos y el 2% a peticiones de consultas. En segundo lugar se encuentra las quejas, con un 17,8%, seguido de las denuncias con el 4% y los reclamos con el 3,6%. Es importante resaltar que para este periodo se presentaron 1 felicitaciones generadas por la atención brindada por la Subdirección de Prestación de Servicios y Aseguramiento.

**2. ENTIDADES VINCULADAS O RELACIONADAS CON LA PQRS**

Entidad	Denuncia	Felicitaciones	Petición	Petición consultas	Petición de información	Petición solicitud de documentos	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total general	%
DTSC	1	1	65	4	6	3	4		1	85	38%
Cafe Salud			11			1	5			17	8%
Salud Total			6				4			10	4%
Otros			5		1	1	1	1		9	4%
Nueva EPS			5				1	1		7	3%
Profesionales Independientes			5				2			7	3%
Salud Vida			5				2			7	3%
Coomeva			3				2			5	2%
SES Hospital de Caldas			2			1	2			5	2%
Medimas	1		2				1			4	2%
SOS			1					3		4	2%
Asmet Salud			3				1			4	2%
Clínica de la Policía La Toscana			3							3	1%
Instituto del Corazón (DIACORSA)			1				2			3	1%
Cosmitet			2							2	1%
Hospital San Antonio de Marmato			2							2	1%
Clínica Psiquiátrica San Juan de Dios			1				1			2	1%
Hospital San Marcos Chinchiná					1		1			2	1%
Secretaría de Salud de Manizales					1	1				2	1%
Hospital San Rafael de Risaralda							2			2	1%
Oncólogos de Occidentes	1		1							2	1%
Hospital San vicente de paul anserma	1						1			2	1%
Hospital Felipe Suarez de Salamina			1				1			2	1%
Hospital Santa Teresita Pácora			1					1		2	1%
Hospital San Antonio de Villamaría	1						1			2	1%
Hospital San Cayetano Marquetalia			1	1						2	1%
Clínica Roque Armando López							1	1		2	1%
Centro de Salud Norcasia			2							2	1%
SURA			2							2	1%
Hospital San Juan de Dios Pensilvania			2							2	1%
Hospital San José de Neira	1		1							2	1%
Hospital San José de Samaná			1							1	0%
Clínica Santa Ana	1									1	0%
Hospital San Lorenzo de Supía			1							1	0%
Hospital San Simón de Victoria							1			1	0%
Hospital San Felix de la Dorada			1							1	0%
Hospital Departamental Santa Sofía							1			1	0%
Hospital San José de Viterbo	1									1	0%
Hospital san vicente de paul aranzazu			1							1	0%
Audifarma			1							1	0%
Hospital Santa Ana Palestina							1			1	0%
Clínica Santillana							1			1	0%
Caprecom			1							1	0%
Clínica Versalles			1							1	0%
Hospital Geriátrico San Isidro de Manizales	1									1	0%
Sanitas			1							1	0%
Laboratorio Silvio Alfonso Marin					1					1	0%
Clínica Flavio Restrepo							1			1	0%
Mayas EPS Indigenas			1							1	0%
Clínica la Presentación								1		1	0%
Hospital Infantil Cruz Roja			1							1	0%
Clínica San Marcel			1							1	0%
<b>Total general</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>144</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>40</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>225</b>	<b>100%</b>

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 38%, donde los ciudadanos realizan peticiones de información, consultas, documentación o solicitudes en temas específicos competencia de la entidad.
- EPS Cafesalud o Medimas con el 10%
- Salud Total 4%
- Nueva EPS 3%
- Profesionales independientes 3%

### 3. PRINCIPALES MOTIVOS

MOTIVO	N° PQRS	%
SOLICITUD DE INFORMACION	101	45%
FALTA DE OPORTUNIDAD	42	19%
NEGACION DE LA PRESTACION DEL SERVICIO	31	14%
FALLAS INTERNAS EN EL PROCESO DE ATENCION	24	11%
POSIBLES ACTUACIONES IRREGULARES	7	3%
INCUMPLIMIENTO DE NORMATIVIDAD PARA FUNCIONAMIENTO	6	3%
SOLICITUD DE PAGO DE SERVICIOS	3	1%
INADECUADA INFORMACION AL USUARIO	3	1%
AFILIACIONES AL SGSSS	2	1%
DAÑOS AMBIENTALES	1	0%
OTROS	5	2%
<b>TOTAL</b>	<b>225</b>	<b>100%</b>

Entre los principales motivos de las pqr's, 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 19%, y Negación de la prestación de servicios de salud con el 14% y fallas internas en los procesos de atención con el 11%

### 4. MEDIOS UTILIZADOS

MEDIO	Abril	Mayo	Junio	Total general	%
Escrito(ventanilla única)	49	48	58	155	69%
Página Web	17	20	26	63	28%
Correo Electrónico	2	2	1	5	2%
SAC	1		1	2	1%
<b>Total general</b>	<b>69</b>	<b>70</b>	<b>86</b>	<b>225</b>	<b>100%</b>

Se puede observar que el medio más utilizado para interponer sus manifestaciones sigue siendo a través de oficinas radicadas en ventanilla única con un 69%, seguido del formulario publicado en la página web con un 28%, en comparación con el trimestre pasado aumentó un 7% el uso de la página web.