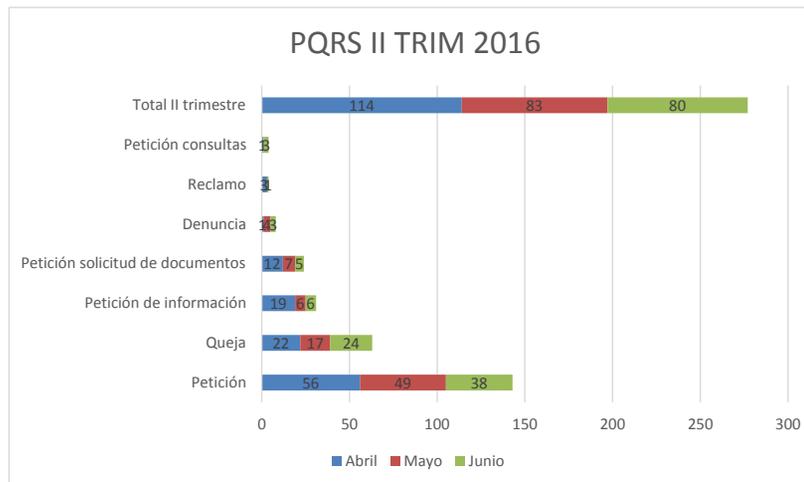


PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS INFORME II TRIMESTRE DE 2016

1. PQRS POR TIPO

Clasificación	Abril	Mayo	Junio	Total general	%
Petición	56	49	38	143	52%
Queja	22	17	24	63	23%
Petición de información	19	6	6	31	11%
Petición solicitud de documentos	12	7	5	24	9%
Denuncia	1	4	3	8	3%
Reclamo	3		1	4	1%
Petición consultas	1		3	4	1%
Total II trimestre	114	83	80	277	100%



De acuerdo con la clasificación de las PQRS, de las 277 PQRS recepcionadas en el II trimestre, las peticiones son las que más se presentan, correspondiente al 52% del total de las PQRS recibidas en el trimestre, de las cuales el 52% corresponde a peticiones generales, 11% a peticiones de información, el 9% a peticiones de documentos y el 1% a peticiones de consultas. En segundo lugar se encuentra las quejas, con un 23%, seguido de las denuncias con el 3% y por último se encuentran los reclamos con el 1%.

2. ENTIDADES VINCULADAS O RELACIONADAS CON LA PQRS

Entidad	Denuncia	Petición	Petición consultas	Petición de información	Petición solicitud de documentos	Queja	Reclamo	Total general	%
DTSC		74	4	30	21	5		134	48%
Profesionales Independientes	4	18				9		31	11%
Cafe Salud		8				8	1	17	6%
Salud Total	2	5				4		11	4%
Clínica San Marcel		2				5		7	3%
Hospital San Marcos Chinchiná		2				4		6	2%
Otros	1	2			1	2		6	2%
Clínica Versalles	1	3				2		6	2%
SOS		2				3	1	6	2%
Coomeva		1				4		5	2%
Hospital Infantil Cruz Roja		4			1			5	2%
Nueva EPS		2				1	1	4	1%
Asmet Salud		4						4	1%
SES Hospital de Caldas		1				2		3	1%
Hospital Santa Teresita Pácora		1				2		3	1%
Hospital San Antonio de Villamaría		1				2		3	1%
Oncólogos de Occidentales						1	1	2	1%
Hospital Departamental Santa Sofía				1		1		2	1%
Audifarma						1		1	0%
Instituto del Corazón (DIACORSA)						1		1	0%
Hospital Felipe Suarez de Salamina						1		1	0%
SURA						1		1	0%
Assbasalud - Sede La Enea						1		1	0%
Hospital San Félix de la Dorada		1						1	0%
Cosmitet		1						1	0%
Hospital San José Aguadas						1		1	0%
Hospital Geriátrico San Isidro de Manizales		1						1	0%
Hospital San José de Marulanda		1						1	0%
IPS Viva Uno A						1		1	0%
Hospital San Juan de Dios de Riosucio		1						1	0%
Clínica la Presentación		1						1	0%
Hospital San Lorenzo de Supía		1						1	0%
Assbasalud					1			1	0%
Clínica Guayacanes						1		1	0%
Salud Vida		1						1	0%
Hospital san Vicente de Paul Aránzazu		1						1	0%
Hospital San Antonio Manzanares		1						1	0%
Hospital Santa Ana Palestina		1						1	0%
Clínica Psiquiátrica San Juan de Dios		1						1	0%
Hospital San Bernardo de Filadelfia		1						1	0%
Total general	8	143	4	31	24	63	4	277	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: La 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. Profesionales independientes que prestan servicios de salud en el departamento de Caldas con un 11%. EPS Cafesalud con el 6% EPS Salud Total con un 4%

3. PRINCIPALES MOTIVOS

MOTIVO	N° PQRS	%
SOLICITUD DE INFORMACION	144	52,0%
FALTA DE OPORTUNIDAD	46	16,6%
FALLAS INTERNAS EN EL PROCESO DE ATENCION	41	14,8%
INCUMPLIMIENTO DE NORMATIVIDAD PARA FUNCIONAMIENTO	19	6,9%
NEGACION DE LA PRESTACION DEL SERVICIO	8	2,9%
POSIBLES ACTUACIONES IRREGULARES	5	1,8%
SOLICITUD DE AUTORIZACION DE SERVICIOS	4	1,4%
INADECUADA INFORMACION AL USUARIO	2	0,7%
SOLICITUD DE PAGO DE SERVICIOS	2	0,7%
MALA ATENCION	2	0,7%
OTROS	4	1,4%
Total general	277	100%

Entre los principales motivos de las pqr , de las peticiones interpuestas por los ciudadanos, se encuentran las solicitudes de información con el 52%, seguido por la falta de oportunidad para acceder a los servicios de salud con el 17% y las fallas en los proceso de atención tanto en las EPS como en las instituciones prestadoras de servicios de salud con el 15%.