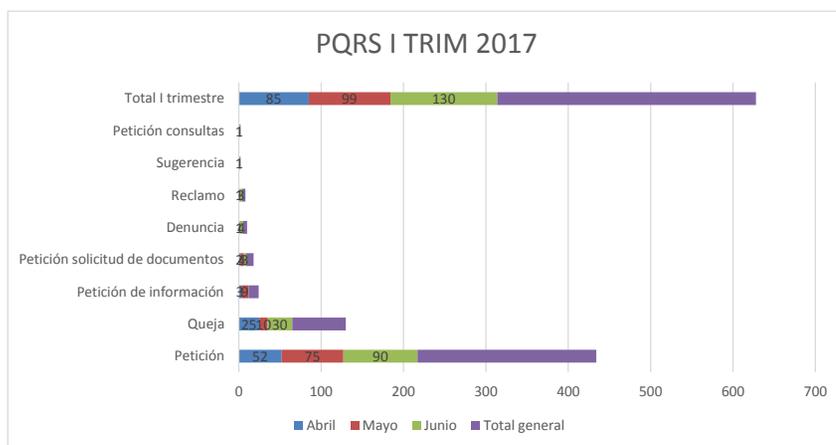


PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS INFORME I TRIMESTRE DE 2017

1. PQRS POR TIPO

Clasificación	Abril	Mayo	Junio	Total general	%
Petición	52	75	90	217	69%
Queja	25	10	30	65	21%
Petición de información	3	9		12	4%
Petición solicitud de documentos	2	4	3	9	3%
Denuncia	1		4	5	2%
Reclamo	1		3	4	1%
Sugerencia	1			1	0,3%
Petición consultas		1		1	0,3%
Total I trimestre	85	99	130	314	100%



De acuerdo con la clasificación de las PQRS, de las 314 PQRS recepcionadas en el I trimestre, las peticiones son las que más se presentan, correspondiente al 74,3% del total de las PQRS recibidas en el trimestre, de las cuales el 69% corresponde a peticiones generales, 4% a peticiones de información, el 1% a peticiones de documentos y el 0,3% a peticiones de consultas. En segundo lugar se encuentran las quejas, con un 21%, seguido de las denuncias con el 2% y por último se encuentran los reclamos con el 1% y las sugerencias con el 0,3%.

2. ENTIDADES VINCULADAS O RELACIONADAS CON LA PQRS

Entidad	Denuncia	Petición	Petición consultas	Petición de información	Petición solicitud de documentos	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total general	%
DTSC		94	1	6	8	11	2	1	123	39%
Cafe Salud	1	18		1		7	1		28	9%
Salud Total		15				4			19	6%
Coomeva		12				3			15	5%
Clínica Versalles		9				2			11	4%
Otros		4		1		5			10	3%
Nueva EPS		6				4			10	3%
SOS		5				2	1		8	3%
Profesionales Independientes		6				1			7	2%
Salud Vida		5				2			7	2%
Cosmitet		3				2			5	2%
Asmet Salud		5							5	2%
IPS Viva Uno A		2		1		2			5	2%
Hospital Departamental Santa Sofía	1	2				1			4	1%
Hospital San Juan de Dios de Riosucio		2				2			4	1%
SES Hospital de Caldas		2				2			4	1%
Hospital San Félix de la Dorada	1	2			1				4	1%
Hospital Felipe Suarez de Salamina		1		1		1			3	1%
Sanitas						3			3	1%
Mayas EPS Indígenas		1				2			3	1%
Clínica San Marcel		1				2			3	1%
Hospital Infantil Cruz Roja		3							3	1%
Hospital San Lorenzo de Supia		3							3	1%
SURA	1	2							3	1%
Hospital San Antonio de Villamaria				1		1			2	1%
Instituto del Corazón (DIACORSA)		2							2	1%
Clínica Psiquiátrica San Juan de Dios		1				1			2	1%
Centro de Salud Norcasia		2							2	1%
Clínica de fracturas vita Ltda.						2			2	1%
Hospital San Antonio Manzanares	1	1							2	1%
Hospital San José de Neira		2							2	1%
Hospital San José Aguadas						1			1	0%
Clínica Guayacanes		1							1	0%
Hospital San José de Samaná		1							1	0%
Oncólogos de Occidentes						1			1	0%
Hospital San Marcos Chinchiná		1							1	0%
Hospital San José de Viterbo		1							1	0%
Audifarma						1			1	0%
Assbasalud		1							1	0%
Hospital San José de San José				1					1	0%
Hospital San Juan de Dios Pensilvania		1							1	0%
Total	5	217	1	12	9	65	4	1	314	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 I trimestre, las principales entidades que se encuentran involucradas directamente con los requerimientos de los ciudadanos son:

- Dirección Territorial de Salud de Caldas con un 39%, donde los ciudadanos realizan peticiones de información, consultas, documentación o solicitudes en temas específicos competencia de la entidad.
- EPS Cafesalud con el 9%
- EPS Salud Total con el 6%

3. PRINCIPALES MOTIVOS

MOTIVO	N° PQRS	%
SOLICITUD DE INFORMACION	119	38%
FALTA DE OPORTUNIDAD	103	33%
FALLAS INTERNAS EN EL PROCESO DE ATENCION	45	14%
POSIBLES ACTUACIONES IRREGULARES	8	3%
INCUMPLIMIENTO DE NORMATIVIDAD PARA FUNCIONAR	7	2%
SOLICITUD DE AUTORIZACION DE SERVICIOS	7	2%
SOLICITUD DE PAGO DE SERVICIOS	5	2%
SOLICITUD DE CREACION DE SERVICIOS	2	1%
NEGACION DE LA PRESTACION DEL SERVICIO	1	0%
MALA ATENCION	1	0%
OTROS	16	5%
Total general	314	100%

Entre los principales motivos de las pqrs , de las peticiones interpuestas por los ciudadanos, se encuentran las solicitudes de información con el 38%, seguido por la falta de oportunidad para acceder a los servicios de salud con el 33% y las fallas en los proceso de atención tanto en las EPS como en las instituciones prestadoras de servicios de salud con el 14%.

4. MEDIOS UTILIZADOS

MEDIO	Enero	Febrero	Marzo	Total general	%
Escrito(ventanilla única)	67	78	94	239	76%
Pagina Web	14	11	24	49	16%
Correo Electrónico	3	10	10	23	7%
SAC	1		2	3	1%
Total general	85	99	130	314	100%

Se puede observar que el medio mas utilizado para interponer sus manifestaciones es el escrito, radicado a través de la ventanilla única con un 76 %, seguido del formulario publicado en la pagina web con un 16%.