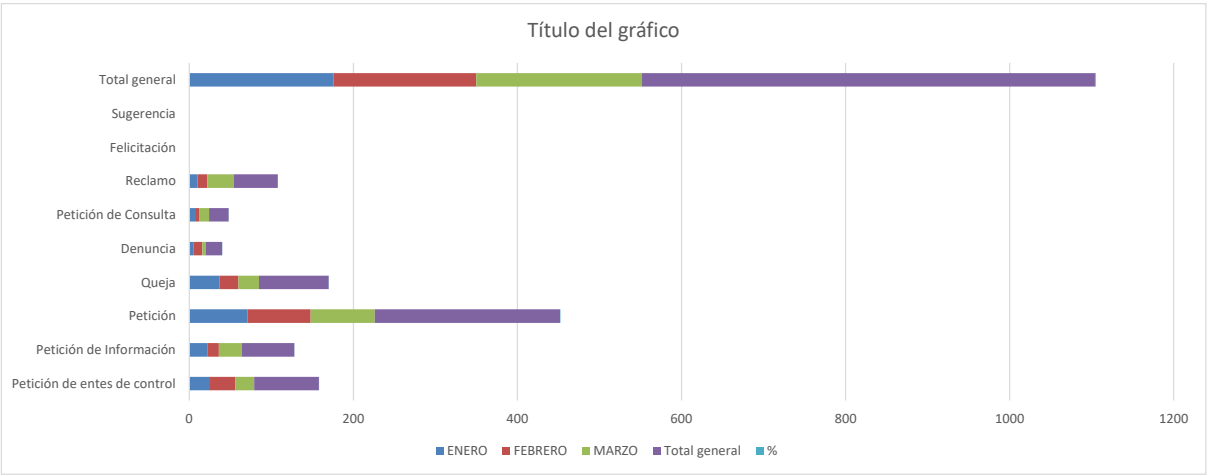


**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
INFORME AL 31 DE MARZO PRIMER TRIMESTRE DE 2022**

1. PQRSD POR TIPO

CLASIFICACION	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general	%
Petición de entes de control	24	32	23	79	14%
Petición de Información	22	14	28	64	12%
Petición	71	77	78	226	41%
Queja	37	23	25	85	15%
Denuncia	5	11	4	20	4%
Petición de Consulta	7	5	12	24	4%
Reclamo	10	12	32	54	10%
Felicitación	0	0	0	0	0%
Sugerencia	0	0	0	0	0%
Total general	176	174	202	552	100.0%



Para el I trimestre de 2022 con fecha de corte el 31 de Marzo, se recibieron 552 PQRSD, donde 226 son peticiones generales, 64 peticiones de información, 24 de consulta, y 79 de entes control que corresponden a un 14% total de las PQRSD, seguido de 85 quejas insaturadas por la ciudadanía frente actores del sector salud con un 15%, 49 reclamos que corresponden al 10%, y 20 denuncias que corresponden al 4%

2. ENTIDADES VINCULADAS O RELACIONADAS CON LA PQRSD

Entidad	Petición de entes de control	Petición de Información	Petición	Queja	Denuncia	Petición de Consulta	Reclamo	Felicitación	Sugerencia	Total general
Asmet Salud	0	0	1	1	0	0	2	0	0	4
Assbasalud	0	2	0	1	0	0	0	0	0	3
Audifarma	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Avidanti	0	0	4	3	0	0	0	0	0	7
Cafe Salud	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
Clínica Ospedale	3	1	4	8	0	0	4	0	0	20
Clínica AMAN	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Clínica de la Policía La Toscana	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Clínica de la Presentación	1	3	7	3	1	0	3	0	0	18
Clínica Psiquiátrica San Juan de Dios	0	0	2	2	0	1	0	0	0	5

Cosmitet	0	0	4	0	0	0	1	0	0	5
Cruz Verde	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Diagnostimed	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
DTSC	55	20	53	6	3	5	5	0	0	147
EPS Sanitas	0	1	2	0	0	0	2	0	0	5
Hospital Departamental Santa Sofía	1	2	4	1	0	0	1	0	0	9
Hospital Felipe Suarez de Salamina	0	1	3	0	0	0	0	0	0	4
Hospital Geriátrico San Isidro de Manizales	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Hospital San Antonio de Villamaría	1	2	0	2	0	0	0	0	0	5
Hospital San Antonio Manzanares	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Hospital San Bernardo de Filadelfia	1	0	2	6	0	1	0	0	0	10
Hospital San Felix de la Dorada	1	0	3	1	0	0	1	0	0	6
Hospital San Jose Belalcazar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Hospital San Jose de Aguadas	2	1	1	1	0	0	0	0	0	5
Hospital San José de Neira	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2
Hospital San José de Samaná	0	1	0	1	0	1	0	0	0	3
Hospital San Jose de Viterbo	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Hospital San Juan de Dios de Riosucio	0	1	1	0	2	0	0	0	0	4
Hospital San Juan de Dios Pensilvania	1	1	2	1	1	0	0	0	0	6
Hospital San Lorenzo de Supia	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Hospital San Marcos Chinchiná	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Hospital San Rafael de Risaralda	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Hospital San Simón de Victoria	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Hospital san vicente de paul aranzazu	0	0	4	1	0	0	0	0	0	5
Hospital Santa Ana Palestina	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Hospital Santa Teresita Pácora	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2
IPS Roque Armando	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
IPS Viva Uno A	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
Medimas	1	0	12	2	0	0	1	0	0	16
Nueva EPS	2	1	2	6	1	0	3	0	0	15
Oncologos de Occidentes	1	0	1	2	0	0	0	0	0	4
Otros	2	12	49	17	6	4	10	0	0	100
Profesionales Independientes	2	11	44	5	5	10	5	0	0	82
Salud Total	1	1	8	4	0	2	11	0	0	27
SES Hospital de Caldas	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
SURA	1	0	4	7	0	0	4	0	0	16
Total general	79	64	228	85	19	24	53	0	0	552

Este gráfico no está disponible en su versión de Excel.

Si edita esta forma o guarda el libro en un formato de archivo diferente, el gráfico no se podrá utilizar.

Para el I trimestre, las principales entidades que se encuentran vinculadas con los requerimientos de los ciudadanos son:

- Otros con 100 PQRSD , que corresponde en su gran mayoría a peticiones o quejas.
- Direccion Territorial de Salud : 147
- Profesionales Independientes: 82
- Salud Total: 27
- Clínica Ospedale: 20
- Medimas y SURA EPS: 16

3. MEDIOS UTILIZADOS

MEDIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general	%
Ventanilla Única	111	67	102	280	51%
E-mail	36	76	64	176	32%
Página Web	28	31	36	95	17%
Telefonica	0	0	0	0	0%
Buzón de Sugerencias	1	0	0	1	0%
Medios de comunicación e información	0	0	0	0	0%
SAC	0	0	0	0	0%
Total general	176	174	202	552	100%

Este gráfico no está disponible en su versión de Excel.

Si edita esta forma o guarda el libro en un formato de archivo diferente, el gráfico no se podrá utilizar.

La radicación por medio de ventanilla única es el medio más utilizado para la recepción de PQRSD con un 51%, seguido de lo recibido por medio del correo electrónico con un 32%, y el formulario de la página web y el aplicativo de la SuperSalud SuperArgo con un 17%.

4. TRAMITE DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

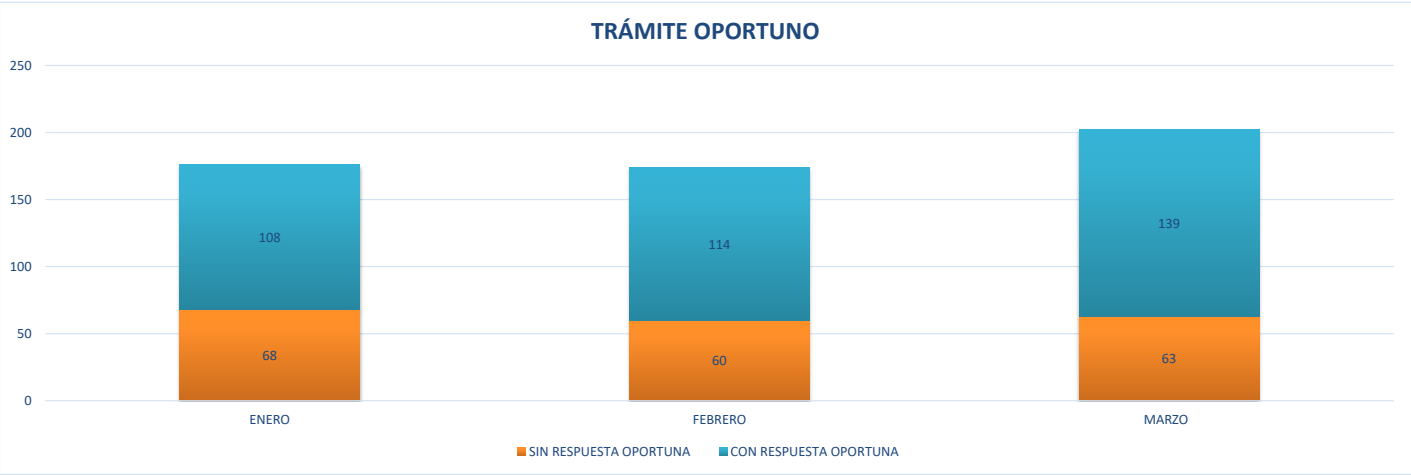
TRÁMITE A SOLICITUD DE INFORMACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.	11	2	15	28
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	0	0	0	0
Número de solicitudes en las que se brindó la información	11	12	13	36
Total Solicitudes recibidas	22	14	28	64



Para el I trimestre del año 2022 se han recepcionado 64 solicitudes de información, las cuales fueron tramitadas en su totalidad y dando traslado por competencia a 28 de ellas.

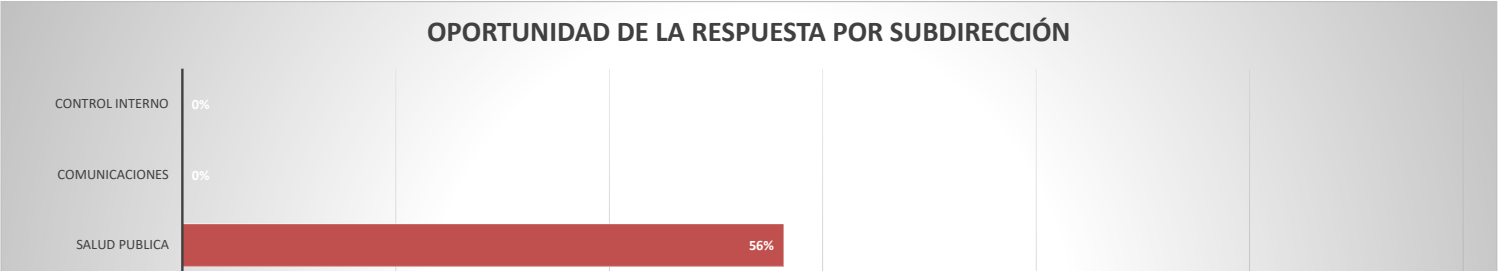
5. CUMPLIMIENTO DE LOS TIEMPOS DE RESPUESTAS A LAS PQRSD

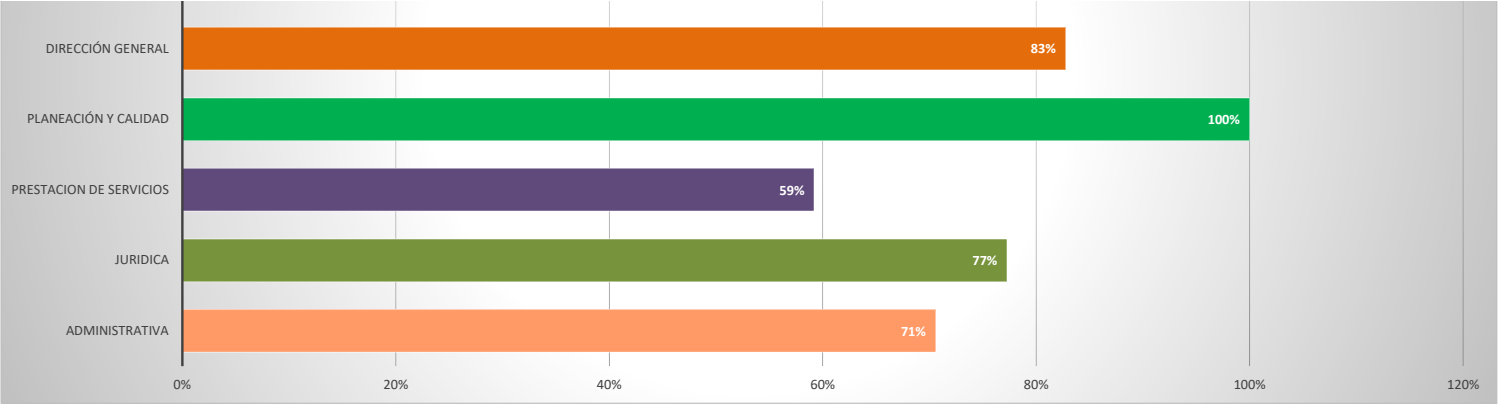
Mes	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general
SIN RESPUESTA OPORTUNA	68	60	63	191
CON RESPUESTA OPORTUNA	108	114	139	361
TOTAL GENERAL	176	174	202	552
OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA / MES	61%	66%	69%	65.2%



El indicador de oportunidad en la respuesta de las PQRSD a nivel del trimestre se encuentra con un 65,2%. Se observa que durante los meses de ENERO 61 % E FEBRERO 66% y MARZO 69%, se presentaron incumplimientos en los términos para la contestación de PQRDS.

Área	Sin respuesta oportuna	Con respuesta oportuna	Total general	Oportunidad en la respuesta
ADMINISTRATIVA	5	12	17	71%
JURIDICA	35	119	154	77%
PRESTACION DE SERVICIOS	91	132	223	59%
PLANEACIÓN Y CALIDAD	0	3	3	100%
DIRECCIÓN GENERAL	5	24	29	83%
SALUD PUBLICA	55	71	126	56%
COMUNICACIONES	0	0	0	0%
CONTROL INTERNO	0	0	0	0%
Total general	191	361	552	65.4%





Para este trimestre las areas que más PQRSD tramitan son:
Subdirección Jurídica: 154
- Subdirección de Prestación de Servicios y Aseguramiento: 218
Subdirección de Salud Pública: 126

Encontrando que la Subdirección con un menor porcentaje de oportunidad de respuesta es la subdirección de Salud Pública con un 56% de eficacia, seguido de la Subdirección de Prestación de Servicios con un 61%.
De igual forma, el área con mejor oportunidad es la Oficina Asesora de Planeación y Calidad.