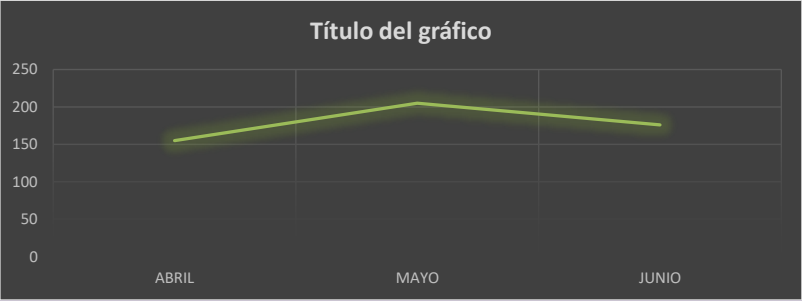


INFORME II° TRIMESTRE 2022 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES

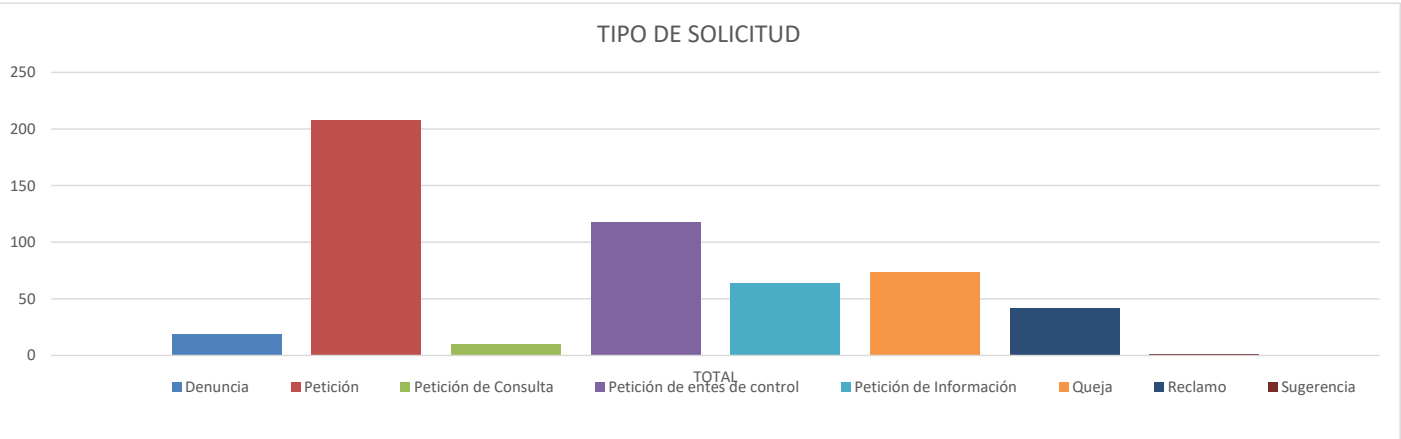
Periodo	
Extremo Inicial	viernes, 01 de abril de 2022
Extremo Final	jueves, 30 de junio de 2022

1. Tipo de PQRSDF

TIPO DE SOLICITUD	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PORCENTAJE
Denuncia	8	8	3	19	3.5%
Petición	67	81	60	208	38.8%
Petición de Consulta	1	5	4	10	1.9%
Petición de entes de control	27	48	43	118	22.0%
Petición de Información	16	24	24	64	11.9%
Queja	12	29	33	74	13.8%
Reclamo	23	10	9	42	7.8%
Sugerencia	1	0	0	1	0.2%
Total general	155	205	176	536	100%



El mes de mayo, fue el mes en el cual se receptionaron más PQRSDF.



A lo largo del segundo trimestre de 2022, que comprende los meses de abril, mayo y junio se receptionaron un total de 536 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, etc. Comprendiendo la mayor proporción a las peticiones de carácter general.

2. ENTIDADES RELACIONADAS CON LAS PQRSDF

ENTIDAD RELACIONADA	Denuncia	Petición	Petición de Consulta	Petición de entes de control	Petición de Información	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total general	Porcentaje
Asmet Salud	0	5	0	1	0	1	0	0	7	1.3%
Avidanti	0	1	0	2	0	3	0	0	6	1.1%
Centro Visual Moderno	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0.2%
Clínica Ospedale	2	7	1	0	0	12	6	0	28	5.2%

Clínica de la Policía La Toscana	0	1	0	1	0	0	0	0	2	0.4%
Clinica de la Presentación	0	2	0	2	1	2	4	0	11	2.1%
Clínica Psiquiatrica San Juan de Dios	2	2	0	0	0	1	0	0	5	0.9%
Cosmitet	0	3	0	1	0	1	0	0	5	0.9%
Cruz Verde	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0.2%
Diagnostimed	0	2	0	0	0	2	0	0	4	0.7%
DTSC	5	80	2	90	47	7	5	0	236	44.0%
EPS Sanitas	0	2	0	0	0	1	2	0	5	0.9%
Hospital Departamental Santa Sofía	0	1	0	1	0	2	2	0	6	1.1%
Hospital Felipe Suarez de Salamina	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0.4%
Hospital Geriátrico San Isidro de Manizales	0	1	0	0	0	0	1	0	2	0.4%
Hospital San Antonio de Villamaria	0	2	0	0	0	1	2	0	5	0.9%
Hospital San Bernardo de Filadelfia	2	2	1	1	1	0	0	0	7	1.3%
Hospital San Felix de la Dorada	0	1	0	1	0	0	0	0	2	0.4%
Hospital San José de Neira	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.2%
Hospital San José de Samaná	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0.2%
Hospital San José de San José	0	2	0	0	1	0	0	0	3	0.6%
Hospital San Jose de Viterbo	0	1	0	1	0	0	0	0	2	0.4%
Hospital San Juan de Dios de Riosucio	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0.2%
Hospital San Juan de Dios Pensilvania	0	3	0	0	0	0	0	0	3	0.6%
Hospital San Lorenzo de Supia	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0.2%
Hospital San Marcos Chinchiná	0	2	0	0	1	1	1	0	5	0.9%
Hospital San Simón de Victoria	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0.2%
Hospital San vicente de paul anserma	0	3	1	1	0	0	0	0	5	0.9%
Hospital san vicente de paul aranzazu	0	1	0	0	1	0	0	0	2	0.4%
IPS Roque Armando	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0.2%
IPS Viva Uno A	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0.2%
Medicol IPS	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0.2%
Medimas	0	2	0	0	0	1	0	0	3	0.6%
Nueva EPS	0	10	0	4	0	8	2	0	24	4.5%
Oncologos de Occidentes	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0.4%
Otros	4	34	2	5	6	14	4	1	70	13.1%
Profesionales Independientes	1	16	2	3	4	4	2	0	32	6.0%
Salud Total	2	6	0	2	1	5	4	0	20	3.7%
SES Hospital de Caldas	0	1	0	0	0	1	0	0	2	0.4%
SURA	0	7	0	2	0	6	5	0	20	3.7%
Total general	19	208	10	118	64	74	42	1	536	100.0%

Este gráfico no está disponible en su versión de Excel.

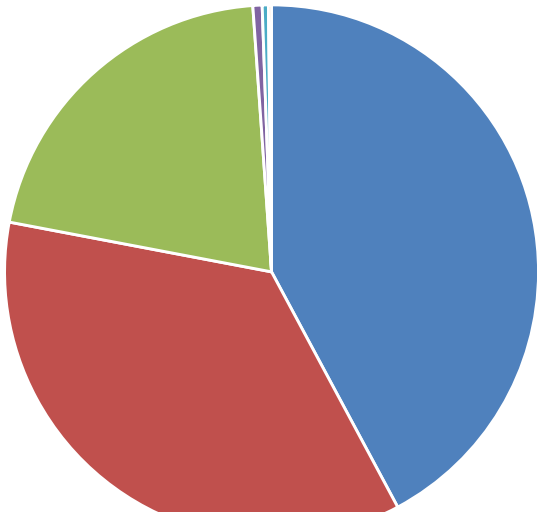
Si edita esta forma o guarda el libro en un formato de archivo diferente, el gráfico no se podrá utilizar.

Frente a las entidades sobre las que versan las diferentes peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, etc. Debe decirse que la Dirección territorial de Salud de Caldas comprende el primer lugar con un total de 236 PQRSD. Que comprende el 44% del total de PQRSD recepcionadas

3. MEDIOS UTILIZADOS

MEDIO DE RECEPCIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	Promedio
Ventanilla Única	66	85	75	226	42.2%
E-mail	54	80	58	192	35.8%
Página Web	35	36	41	112	20.9%
Telefonica	0	2	1	3	0.6%
Buzón de Sugerencias	0	2	0	2	0.4%
Medios de comunicación e información	0	0	1	1	0.2%
Total general	155	205	176	536	100%

MEDIOS DE RECEPCIÓN DE PQRSDF



De los medios de recepción disponibles y dispuestos por la Dirección Territorial de Salud de Caldas para la radicación de PQRSD, el medio más usado es la ventanilla única con el 42,2% de las PQRS; seguido del E-Mail institucional -sac@saluddecaldas.gov.co con un 35,8%.

4. TRASLADOS POR COMPETENCIA

SE TRASLADA POR COMPETENCIA	TOTAL
NO	494
SI	42
Total general	536

REMISIONES POR COMPETENCIA

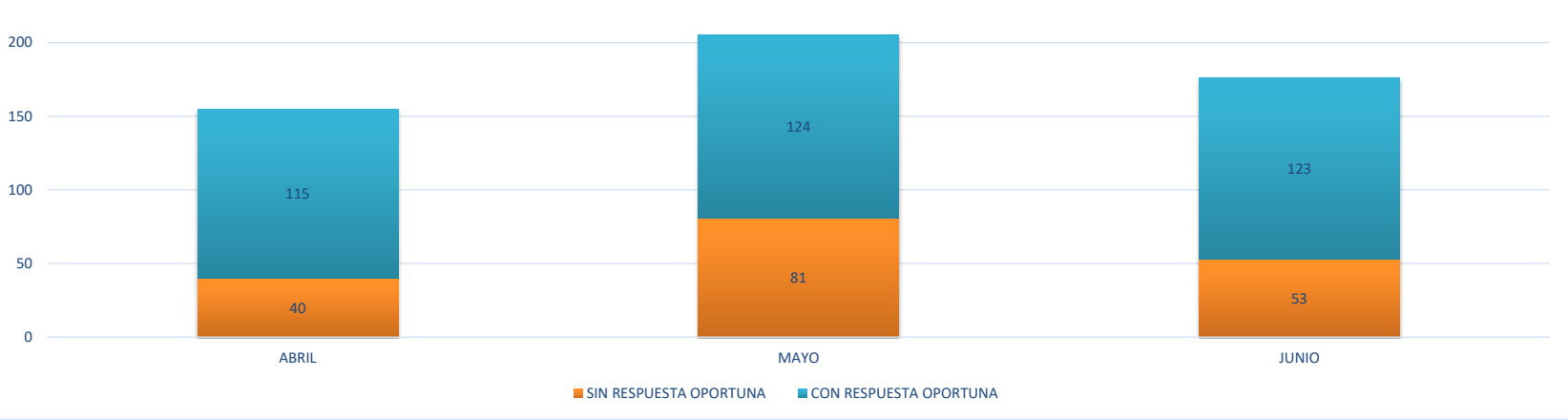


Se puede evidenciar que es una mínima porción la cual se traslada por competencia a otras entidades, siendo la Dirección Territorial de Salud de Caldas quien responde de fondo en el 92% de las PQRSD del trimestre analizado.

5. CUMPLIMIENTO A LOS TÉRMINOS DE RESPUESTA

TRÁMITE OPORTUNO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
SIN RESPUESTA OPORTUNA	40	81	53	174
CON RESPUESTA OPORTUNA	115	124	123	362
TOTAL GENERAL	155	205	176	536
OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA / MES	74%	60%	70%	67.5%

TRÁMITE OPORTUNO



Se evidencia entonces que la oportunidad de respuesta se encuentra en el 67,5% frente a las PQRSD, encontrándose incumplimiento en cada uno de los meses con los términos estipulados para dar respuesta a cada solicitud, de conformidad con los términos y procedimientos establecidos al interior de la DTSC.

6. PQRSD POR ÁREA

SUBDIRECCIÓN O ÁREA RESPONSABLE	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PROMEDIO/SUBDIRECCIÓN
Dirección General	10	6	7	23	4%
Oficina Asesora de Planeación y Calidad	0	1	2	3	1%
Subdirección Administrativa	8	13	10	31	6%
Subdirección de Prestación de Servicios y Aseguramiento	63	90	93	246	46%
Subdirección de Salud Publica	36	56	39	131	24%
Subdirección Jurídica	38	39	25	102	19%
TOTAL GENERAL	155	205	176	536	100%

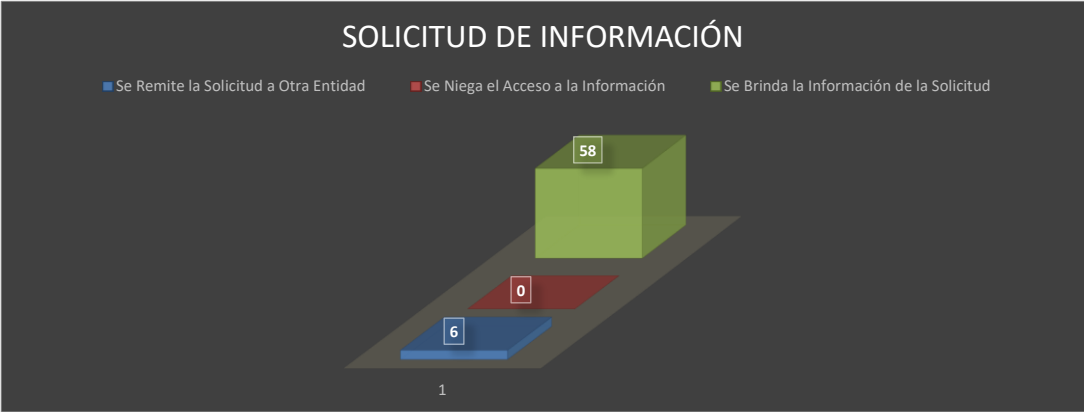
Este gráfico no está disponible en su versión de Excel.

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

Puede concluirse que la Subdirección de Prestación de Servicios y Aseguramiento es el área dentro de la Dirección Territorial de Salud de Caldas que recibe más solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, con un total en el trimestre de 246 PQRSD, que se traducen en el 46% de todas las PQRSD recepcionadas.

7. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

SOBRE LA SOLICITUD	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PROMEDIO
Se Remite la Solicitud a Otra Entidad	2	0	4	6	9%
Se Niega el Acceso a la Información	0	0	0	0	0%
Se Brinda la Información de la Solicitud	14	24	20	58	91%
TOTAL GENERAL	16	24	24	64	100%



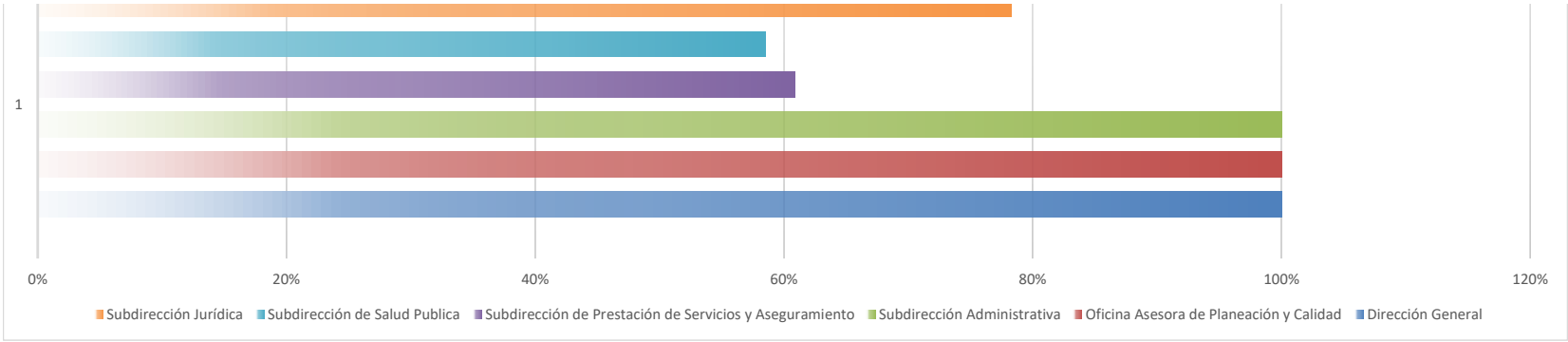
Frente al trámite dado a las solicitudes de información para el segundo trimestre de 2022, 9% de ellas fueron trasladadas por competencia, valor equivalente a 6 del total de 64 recibidas. No hubo en el trimestre la negación de información por cualquier causal establecida en la ley. Por lo tanto, 58 solicitudes de información fueron resueltas de fondo por la Dirección Territorial de Salud de Caldas.

8. OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA POR ÁREA

SUBDIRECCIÓN O ÁREA RESPONSABLE	CON TRÁMITE OPORTUNO	SIN TRÁMITE OPORTUNO	PROMEDIO/SUBDIRECCIÓN
Dirección General	19	0	100%
Oficina Asesora de Planeación y Calidad	3	0	100%
Subdirección Administrativa	30	0	100%
Subdirección de Prestación de Servicios y Aseguramiento	148	95	61%
Subdirección de Salud Publica	79	56	59%
Subdirección Jurídica	83	23	78%
TOTAL GENERAL	362	174	67.54%

OPORTUNIDAD RESPUESTA ÁREAS





Se aprecia que las áreas con una mejor respuesta oportuna a las PQRSD a su cargo son, "La Oficina de Planeación y Calidad", "La Subdirección de Gestión Administrativa" y "La Dirección General". De igual forma, puede identificarse la oportunidad de mejora en las demás áreas enfocándose en el área de "La Subdirección Jurídica", de "Subdirección de Salud Pública"y de "Subdirección de Prestación de Servicios".

