



INSTRUCTIVO PARA EL SEGUIMIENTO AL ESTADO DE LAS PQRSD

I002-P06-GQ

Versión 02

2023 - 10 - 02

INTRODUCCIÓN

De conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades y a recibir una respuesta oportuna y de fondo. De igual forma, la ley estatutaria 1755 de 2015 desarrolla el derecho fundamental a la petición.

Es así que la Dirección Territorial de Salud de Caldas en aplicación de la normatividad vigente y en aras de propender por la mejora en la calidad de la prestación de sus servicios y de los servicios de salud dentro del área de competencia del departamento; tiene establecidos diferentes canales de contacto para realizar la radicación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSD), que los ciudadanos, actores y participantes del sistema general de seguridad social en salud tengan a bien presentar.

Por lo anterior y entendiendo la importancia de generar transparencia, calidad, eficacia, y eficiencia en el proceso interno de radicación y respuesta a las PQRSD, la Dirección Territorial de Salud de Caldas a dispuesto a través de la página web “www.saluddecaldas.gov.co” una herramienta para que los ciudadanos realicen el seguimiento al estado de su PQRSD.

PASO A PASO

A continuación, se indica cómo realizar el seguimiento al estado de su PQRSD:

1. En el buscador de su preferencia se deberá ingresar a la página web de la Dirección Territorial de Salud de Caldas: www.saluddecaldas.gov.co.



Buscar con Google

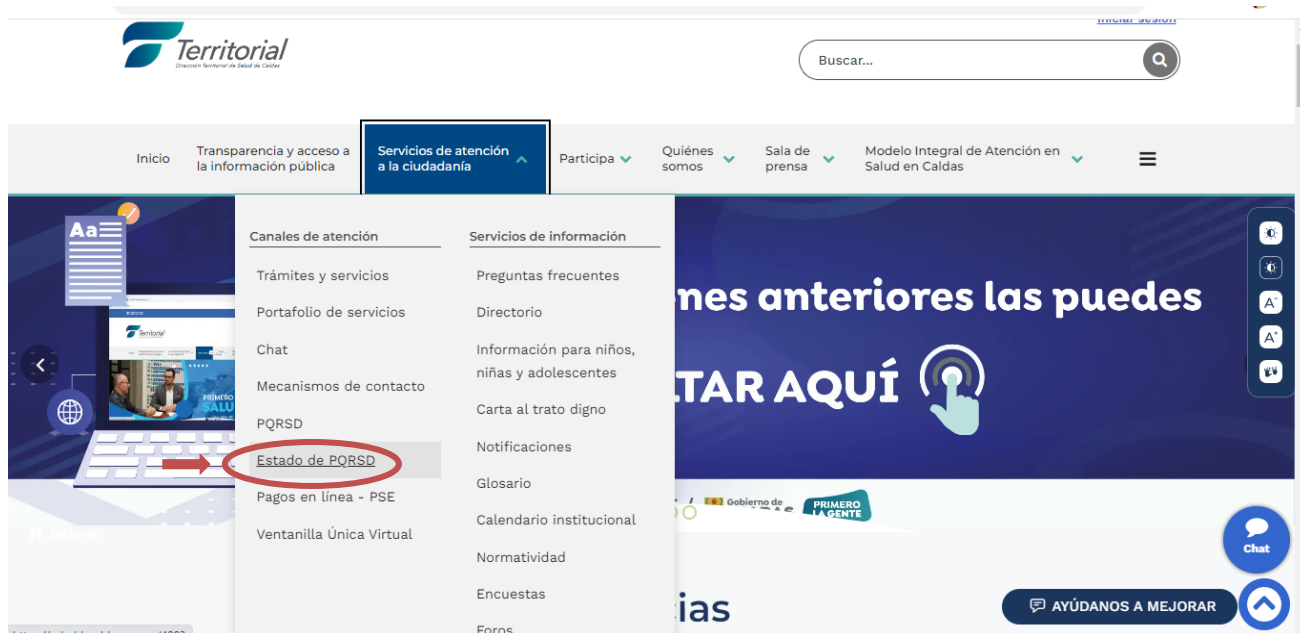
Voy a tener suerte

Ofrecido por Google en: [Español \(Latinoamérica\)](#)

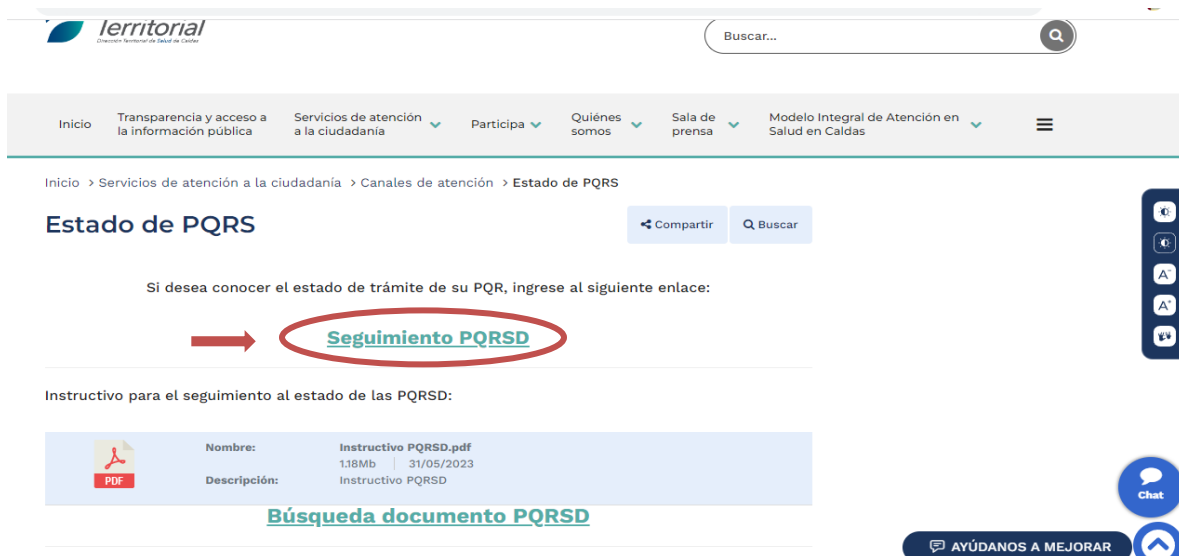
2. Una vez nos encontremos en la página de inicio de la Dirección Territorial de Salud de Caldas ubicaremos la pestaña “**Servicios de Atención a la Ciudadanía**”, que se encuentra en la parte central del área superior.



3. Se deberá dar click sobre el título “Estado de PQRSD”.



4. Posteriormente se debe ingresar en el subtítulo “Seguimiento a PQRSD”



5. Una vez en el apartado de “**Seguimiento a PQRSD**”, ubicaremos el título “**Código de trámite**” el cual hace referencia al número de radicado de la solicitud que tiene la siguiente forma: **PQR-20230713-xxxx**. (si no se tiene conocimiento de este, deberá consultarse vía telefónica en la oficina SAC, línea 311 637 52 23 - 8817930 ext 204). También es necesario ubicar y diligenciar el “**Número de documento**” de la persona que radico la solicitud, para posteriormente dar click en “**Enviar**”.



Dirección Territorial de Salud de Caldas

PQRSD

Código del trámite *

No. Documento



6. Si la información fue diligenciada correctamente el sistema dará un resumen del **estado de la PQRSD**, el área dentro de la Dirección Territorial de Salud de Caldas encargada de emitir respuesta, y los datos ingresados en ella.



DIRECCION TERRITORIAL DE SALUD DE CALDAS
SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
Proceso de Gestión de Calidad
Procedimiento Gestión de PQRSD
Instructivo para el seguimiento al estado de las PQRSD



Dirección Territorial de Salud de Caldas

PQRSD

Estado

En respuesta

Fecha Registro

2023-09-22 03:53 PM

Código

PQR-20230922-1899

Información del Solicitante

Medio de Recepción

• Ventanilla Única

Nombres y Apellidos

~~JOSE ALBERTO MARTINEZ, E. Representante de MIRIAM QUINTERO RINCON~~

No. Documento

~~101255382~~

Tipo de Documento

• Cédula de Ciudadanía

Lugar de Procedencia

• Manizales

Dirección de Correspondencia

~~Edificio Plaza Centro Cra 24 No. 99 - 03 ofc 707~~

E-mail

~~mariajose2019@gmail.com~~

Teléfono de Contacto

~~0991900~~

Solicito ser notificado por

• Email

Datos Básicos de la Petición

Tipo de Solicitud

• Petición

Objeto de la petición

DERECHO DE PETICIÓN

1. Que se de respuesta de fondo sobre las gestiones realizadas por la DTSC para el reconocimiento y pago de cuota parte del bono pensional, de acuerdo a la liquidación realizada por la OPB del Ministerio de hacienda y Credito Público.

Documentos Adjuntos



TERRITORIAL SALUD MIRIAM.pdf
2023-09-22 - 1060 KB

Es menester manifestar que, la Dirección Territorial de Salud de Caldas mediante sus canales de contacto sigue presta a resolver todo tipo de dudas que pudieren presentarse frente al trámite correspondiente a sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

Canales de contacto Dirección Territorial de Salud de Caldas:

- Presencial: Carrera 21 N° 29-29
- Telefónico: 8817930 Ext 204.
- Cel: 3116375223
- Correo Electrónico: sac@saluddecaldas.gov.co

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	2022 - 07 - 26	Creación del Documento
02	2023 - 10 - 02	Modificación por actualización de la página de la entidad.