

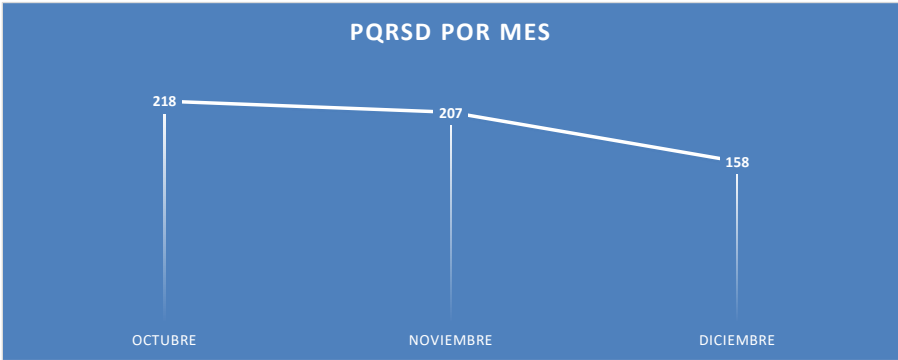


INFORME IV TRIMESTRE 2022 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES

Periodo	
Extremo Inicial	sábado, 01 de octubre de 2022
Extremo Final	sábado, 31 de diciembre de 2022

1. Tipo de PQRSDF

TIPO DE SOLICITUD	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
Denuncia	10	5	7	22	3.8%
Petición	82	78	52	212	36.4%
Petición de Consulta	6	9	3	18	3.1%
Petición de entes de control	24	44	41	109	18.7%
Petición de Información	19	23	11	53	9.1%
Queja	15	22	23	60	10.3%
Reclamo	60	26	20	106	18.2%
Felicitación	1	0	0	1	0.2%
Sugerencia	1	0	1	2	0.3%
Total general	218	207	158	583	100%



El mes de octubre, fue el mes en el cual se recibieron menos PQRSDF.



A lo largo del cuarto trimestre de 2022, que comprende los meses de octubre, noviembre y diciembre se recibieron un total de 583 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, etc. Comprendiendo la mayor proporción a las peticiones de carácter general y siendo las felicitaciones las menos recurrentes.

2. ENTIDADES RELACIONADAS CON LAS PQRSDF

ENTIDAD RELACIONADA	Denuncia	Felicitación	Petición	Petición de Consulta	Petición de entes de control	Petición de Información	Queja	Reclamo	Sugerencia	TOTAL	Porcentaje
Asmet Salud	2	0	24	0	2	3	2	3	1	37	6.3%

Assbasalud	1	0	1	0	2	0	1	0	0	5	0.9%
Audifarma	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0.2%
Avidanti	0	0	1	0	3	0	0	1	0	5	0.9%
CDU	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0.2%
Clínica Ospedale	1	0	4	0	0	0	5	5	0	15	2.6%
Clínica de la Policía La Toscana	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0.2%
Clinica de la Presentación	0	0	1	0	5	0	1	1	0	8	1.4%
Clínica Psiquiátrica San Juan de Dios	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2	0.3%
Clínica San Marcel	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0.2%
Clínica Santillana	0	0	0	0	1	0	2	0	0	3	0.5%
Cosmitet	0	0	3	0	0	0	2	0	0	5	0.9%
DTSC	0	1	60	6	47	29	10	59	1	213	36.5%
EPS Sanitas	1	0	1	1	0	0	1	1	0	5	0.9%
Hospital Departamental Santa Sofía	1	0	5	0	2	0	0	1	0	9	1.5%
Hospital San Antonio de Villamaria	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0.3%
Hospital San Antonio Manzanares	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0.2%
Hospital San Bernardo de Filadelfia	0	0	2	0	2	0	1	0	0	5	0.9%
Hospital San Felix de la Dorada	1	0	6	0	1	1	0	0	0	9	1.5%
Hospital San Jose Belalcazar	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0.2%
Hospital San Juan de Dios de Riosucio	0	0	2	0	1	0	0	1	0	4	0.7%
Hospital San Juan de Dios Pensilvania	2	0	0	0	1	0	1	0	0	4	0.7%
Hospital San Lorenzo de Supia	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0.3%
Hospital San Marcos Chinchiná	0	0	1	0	3	2	1	1	0	8	1.4%
Hospital San Rafael de Risaralda	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0.2%
Hospital San Simón de Victoria	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0.2%
Hospital San vicente de paul anserma	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3	0.5%
Hospital Santa Teresita Pácora	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0.2%
IPS Roque Armando	0	0	0	0	1	0	2	0	0	3	0.5%
IPS Viva Uno A	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	0.3%
Mayamas	0	0	1	0	2	0	0	0	0	3	0.5%
Medimas	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0.3%
Nueva EPS	1	0	12	1	0	0	3	3	0	20	3.4%
Oncologos de Occidentes	0	0	0	0	0	0	2	1	0	3	0.5%
Otros	5	0	24	6	18	3	11	15	0	82	14.1%
Profesionales Independientes	6	0	33	1	5	13	3	7	0	68	11.7%
Salud Total	0	0	10	1	3	0	5	3	0	22	3.8%
Secretaria de Salud de Manizales	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0.2%
SES Hospital de Caldas	0	0	1	0	1	0	1	1	0	4	0.7%
SURA	1	0	9	1	1	2	4	2	0	20	3.4%
TOTAL	22	1	212	18	109	53	60	106	2	583	100.0%

Este gráfico no está disponible en su versión de Excel.

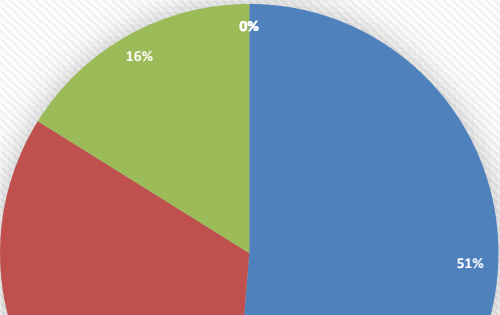
Si edita esta forma o guarda el libro en un formato de archivo diferente, el gráfico no se podrá utilizar.

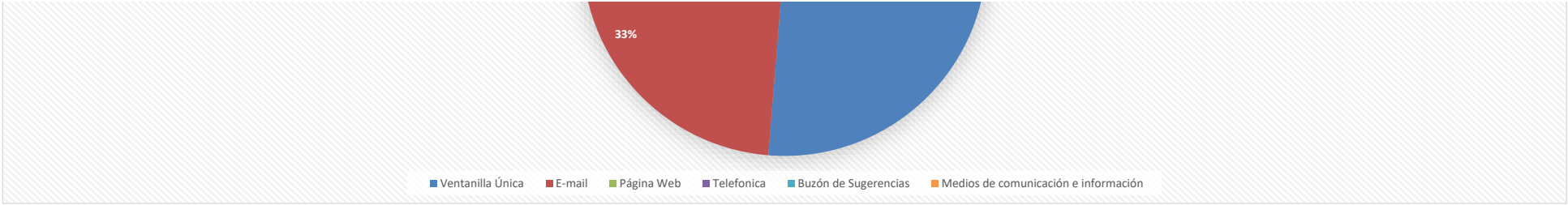
Frente a las entidades sobre las que versan las diferentes peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, etc. Debe decirse que la Dirección territorial de Salud de Caldas comprende el primer lugar con un total de 213 PQRSD. Que comprende el 36,5% del total de PQRSD recepcionadas

3. MEDIOS UTILIZADOS

MEDIO DE RECEPCIÓN	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	Promedio
Ventanilla Única	114	97	88	299	51.3%
E-mail	54	85	51	190	32.6%
Página Web	51	25	18	94	16.1%
Telefonica	0	0	0	0	0.0%
Buzón de Sugerencias	0	0	0	0	0.0%
Medios de comunicación e información	0	0	0	0	0.0%
Total general	219	207	157	583	100%

MEDIOS DE RECEPCIÓN DE PQRSD





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 51,4% de las PQRS; seguido del E-Mail institucional -sac@saluddecaldas.gov.co con un 32,5%.

4. TRASLADOS POR COMPETENCIA

SE TRASLADA POR COMPETENCIA	TOTAL
NO	550
SI	33
Total general	583

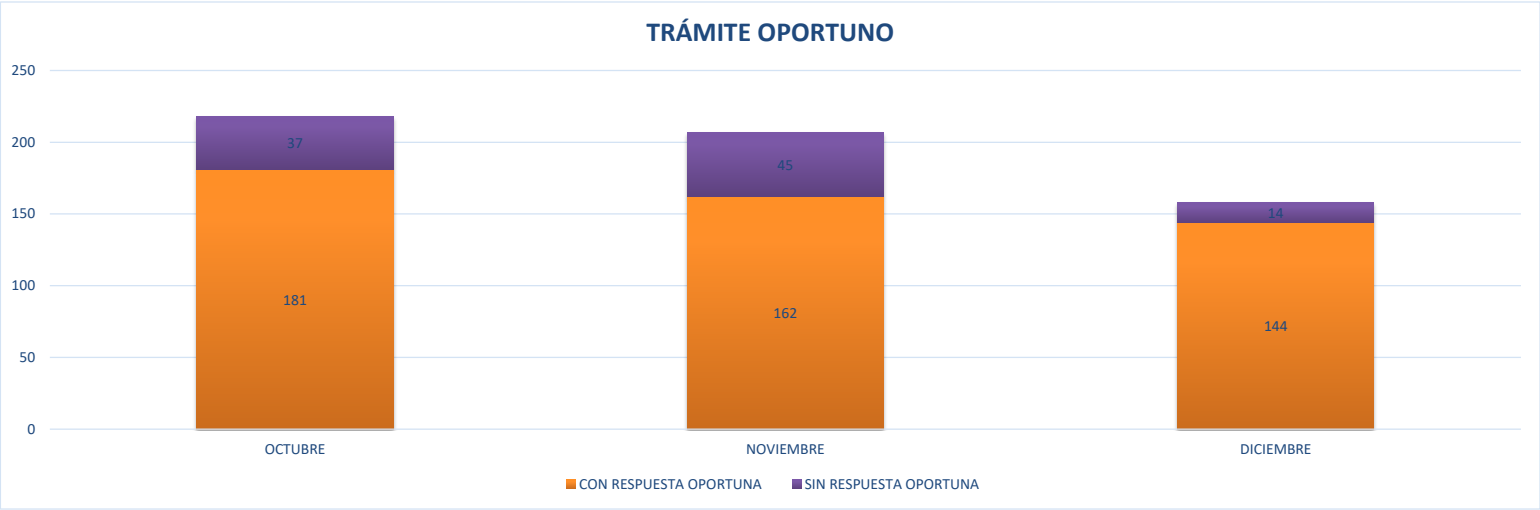


Se puede evidenciar que es una mínima porción la cual se traslada por competencia a otras entidades, siendo la Dirección Territorial de Salud de Caldas quien responde de fondo en el 93% de las PQRSD del trimestre analizado.

5. CUMPLIMIENTO A LOS TÉRMINOS DE RESPUESTA

TRÁMITE OPORTUNO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
SIN RESPUESTA OPORTUNA	37	45	14	96
CON RESPUESTA OPORTUNA	181	162	144	487

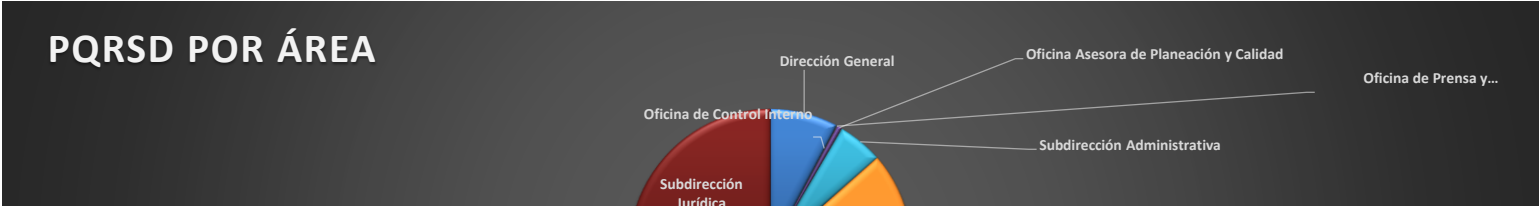
TOTAL GENERAL	218	207	158	583
OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA / MES	83%	78%	91%	83.5%



Se evidencia entonces que la oportunidad de respuesta se encuentra en el 83,5% 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	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PROMEDIO/SUB DIRECCIÓN
Dirección General	24	15	6	45	7.7%
Oficina de Control Interno	0	0	0	0	0.0%
Oficina de Prensa y Comunicaciones	0	1	0	1	0.2%
Oficina Asesora de Planeación y Calidad	0	1	2	3	0.5%
Subdirección Administrativa	11	13	6	30	5.1%
Subdirección de Prestación de Servicios y Aseguramiento	114	111	82	307	52.7%
Subdirección de Salud Publica	21	21	21	63	10.8%
Subdirección Jurídica	48	45	41	134	23.0%
TOTAL GENERAL	218	207	158	583	100%

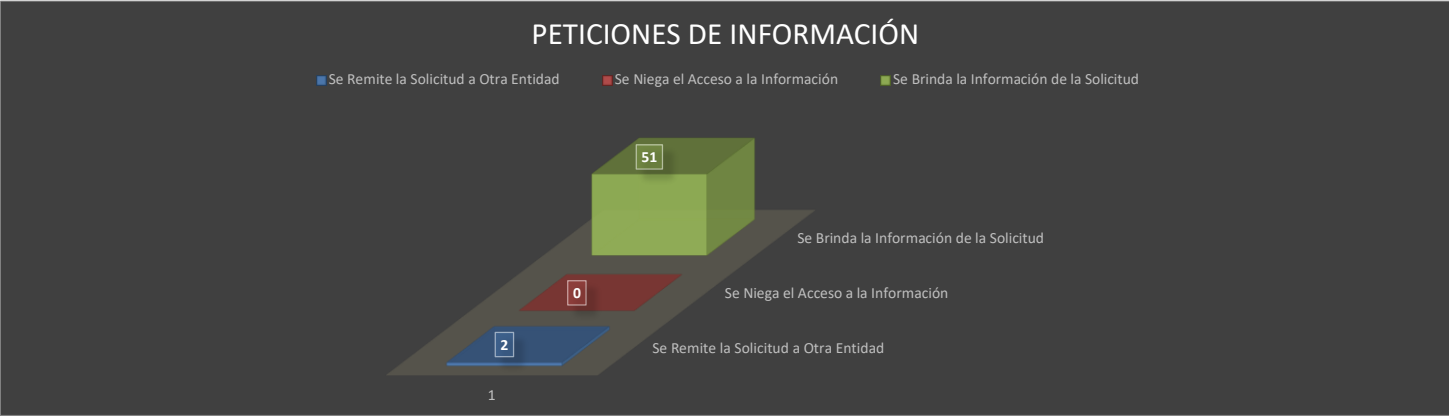




Puede concluirse que la Subdirección de Prestación de Servicios y Aseguramiento es el área dentro de la Dirección Territorial de Salud de Caldas que recibe más solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, con un total en el trimestre de 307 PQRSD, que se traducen en el 52,7% de todas las PQRSD recepcionadas.

7. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

SOBRE LA SOLICITUD	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PROMEDIO
Se Remite la Solicitud a Otra Entidad	0	1	1	2	4%
Se Niega el Acceso a la Información	0	0	0	0	0%
Se Brinda la Información de la Solicitud	19	22	10	51	96%
TOTAL GENERAL	19	23	11	53	100%

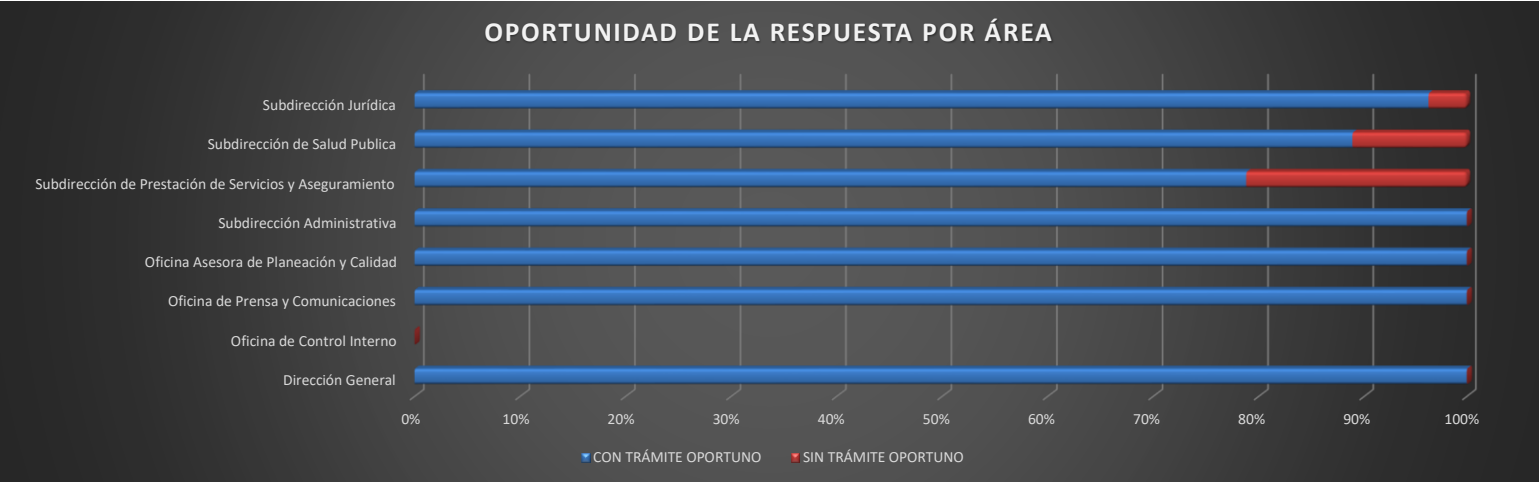


Frente al trámite dado a las solicitudes de información para el cuarto trimestre de 2022, 4% de ellas fueron trasladadas por competencia, valor equivalente a 2 del total de 53 recibidas. No hubo en el trimestre la negación de información por cualquier causal establecida en la ley. Por lo tanto, 51 solicitudes 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/SUBDI RECCIÓN
---------------------------------	----------------------	----------------------	------------------------

Dirección General	45	0	100%
Oficina de Control Interno	0	0	100%
Oficina de Prensa y Comunicaciones	1	0	100%
Oficina Asesora de Planeación y Calidad	3	0	100%
Subdirección Administrativa	30	0	100%
Subdirección de Prestación de Servicios y Aseguramiento	242	65	79%
Subdirección de Salud Publica	56	7	89%
Subdirección Jurídica	129	5	96%
TOTAL GENERAL	506	77	95.5%



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 Oficina de Prensa y Comunicaciones". De igual forma, puede identificarse la oportunidad de mejora en las demás áreas enfocandose en el área de "La Subdirección Jurídica", de "Subdirección de Salud Pública"y de "Subdirección de Prestación de Servicios".