

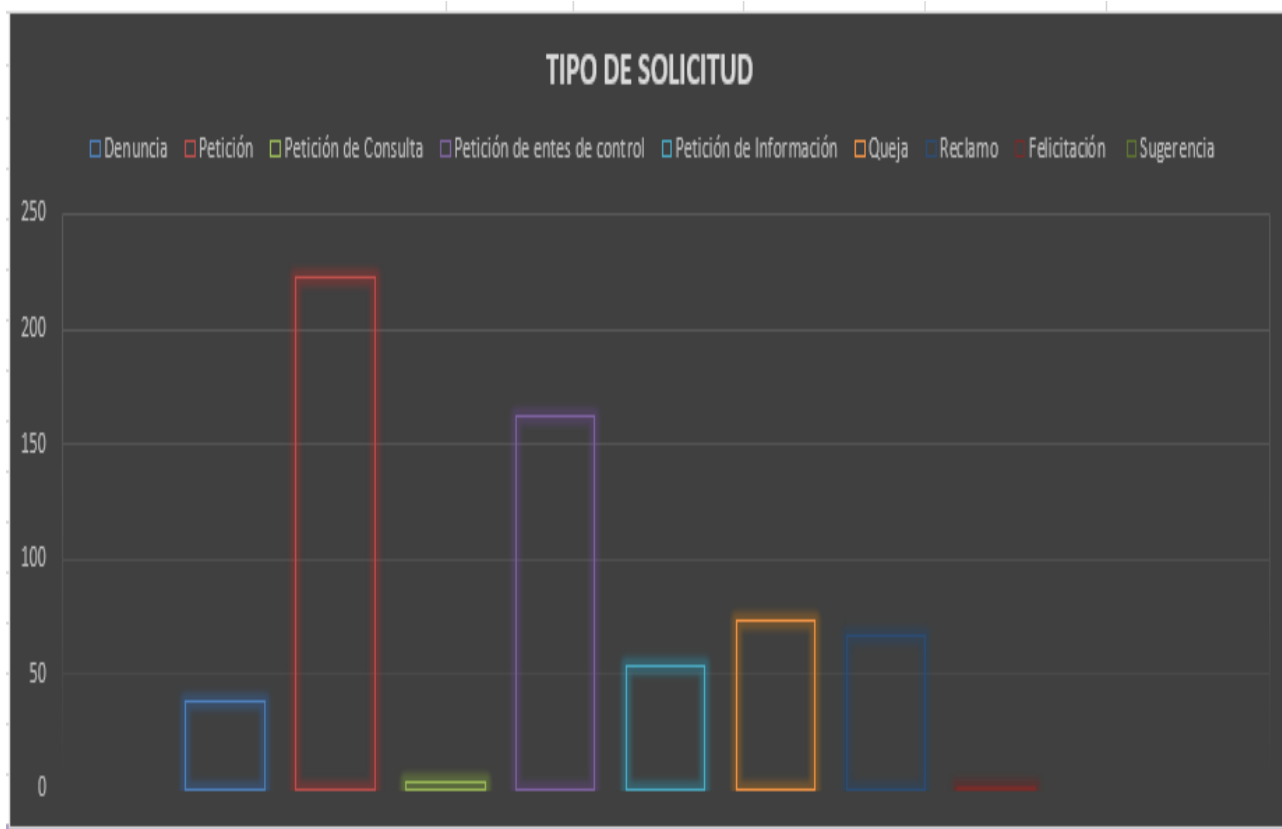
INFORME II TRIMESTRE 2023: PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES

Período	
Extremo Inicial	Lunes, 03 de abril de 2023
Extremo Final	Viernes, 30 de junio de 2023

1. Tipo de PQRSDf					
TIPO DE SOLICITUD	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PORCENTAJE
Denuncia	11	14	13	38	6,1%
Petición	64	83	76	223	35,9%
Petición de Consulta	0	1	2	3	0,5%
Petición de entes de control	51	45	66	162	26,1%
Petición de Información	20	19	15	54	8,7%
Queja	20	26	27	73	11,8%
Reclamo	24	22	21	67	10,8%
Felicitación	1	0	0	1	0,2%
Sugerencia	0	0	0	0	0,0%
Total general	191	210	220	621	100%



El mes de Abril, fue el mes en el cual se recibieron menos PQRSD.



En el segundo trimestre 2023, se recibieron un total de **621** peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, **el tipo de solicitud más reiterativa fue la petición de carácter general con un total de 223 radicaciones, correspondiente a un 35,9%, seguido por, las peticiones de entes de control con un total de 162, y quejas con un total de 73 radicaciones, equivalentes a 26,1% y 11,8%, respectivamente.** Así mismo, se evidencia que los tipos de solicitudes con menor proporción de recepción son felicitaciones y sugerencia.

2. ENTIDADES RELACIONADAS CON LAS PQRSOS											
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	21	1	5	1	8	8	0	46	7,4%
Asbasalud	1	0	1	0	2	0	0	2	0	6	1,0%
Audifarma	0	0	0	0	1	0	2	0	0	3	0,5%
Avitani	0	0	4	0	7	1	6	4	0	22	3,5%
Cruz Verde	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Clínica Ospedale	4	0	4	0	5	0	3	1	0	17	2,7%
Clínica de la Policía La Toscana	0	0	2	0	3	0	0	0	0	5	0,8%
Clínica de la Presentación	0	0	1	0	7	0	1	1	0	10	1,6%
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	4	0	1	0	0	5	0,8%
Clínica Santilana	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Cosmitet	0	0	3	0	1	0	1	0	0	5	0,8%
DTSC	1	0	86	1	34	37	11	22	0	192	30,9%
EPS Sanitas	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,2%
Hospital Departamental Santa Sofía	0	0	8	0	10	2	2	5	0	27	4,3%
Hospital San Antonio de Villamaria	0	0	1	0	2	0	1	1	0	5	0,8%
Hospital Geriátrico San Isidro de Manizales	0	0	2	0	1	0	0	0	0	3	0,5%
Hospital San Bernardo de Filadelfia	1	0	1	0	1	0	0	0	0	3	0,5%

Hospital San Felix de la Dorada	0	0	3	0	1	0	0	0	0	4	0.6%
Hospital San Jose Belalcázar	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2	0.3%
Hospital San Juan de Dios de Riosucio	0	0	1	0	2	0	0	1	0	4	0.6%
Hospital Felipe Suarez de Salamina	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0.2%
Hospital San Lorenzo de Supia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
Hospital San Marcos Chinchiná	0	0	1	0	2	0	2	0	0	5	0.8%
Hospital San Rafael de Risaralda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
Hospital San Simón de Victoria	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0.2%
Hospital San vicente de paul anserma	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0.2%
Hospital Santa Teresita Pácora	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0.2%
Hospital san vicente de paul aranzazu	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2	0.3%
IPS Viva Uno A	0	0	5	0	0	2	0	0	0	7	1.1%
Medicol IPS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.2%
Medimas	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0.2%
Nueva EPS	0	0	6	0	4	0	2	3	0	15	2.4%
Oncólogos de Occidentes	1	0	0	0	2	0	1	0	0	4	0.6%
Otros	16	0	37	0	42	3	16	5	0	119	18.2%
Profesionales Independientes	9	1	17	1	1	8	2	2	0	41	6.6%
Salud Total	0	0	7	0	8	0	4	4	0	23	3.7%
SES Hospital de Caldas	1	0	4	0	3	0	2	0	0	10	1.6%
SURA	0	0	6	0	5	0	10	6	0	27	4.3%
TOTAL	37	1	226	3	158	54	75	66	0	621	100.0%

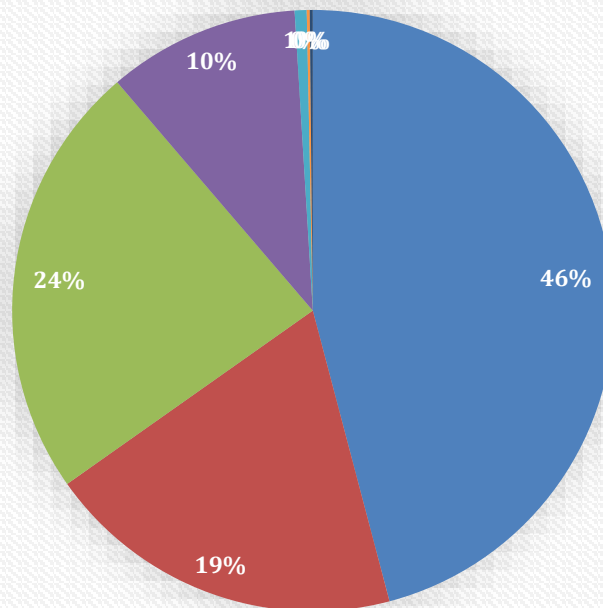


En relación con las diferentes entidades que recepcionan peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, se evidencia que la Dirección territorial de Salud de Caldas recibió 192 tipos de solicitudes con una representación del 30,9% del total recepcionadas.

3. MEDIOS UTILIZADOS

MEDIO DE RECEPCIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	Promedio
Ventanilla Única	89	102	94	285	45,9%
E-mail	43	26	51	120	19,3%
Usuario Externo	41	63	42	146	23,5%
Página Web	15	16	33	64	10,3%
Telefonica	3	0	1	4	0,6%
Buzón de Sugerencias	0	2	0	1	0,2%
Medios de comunicación e información	0	1	0	1	0,2%
Total general	191	210	221	621	100%

MEDIOS DE RECEPCIÓN DE PQRSDF



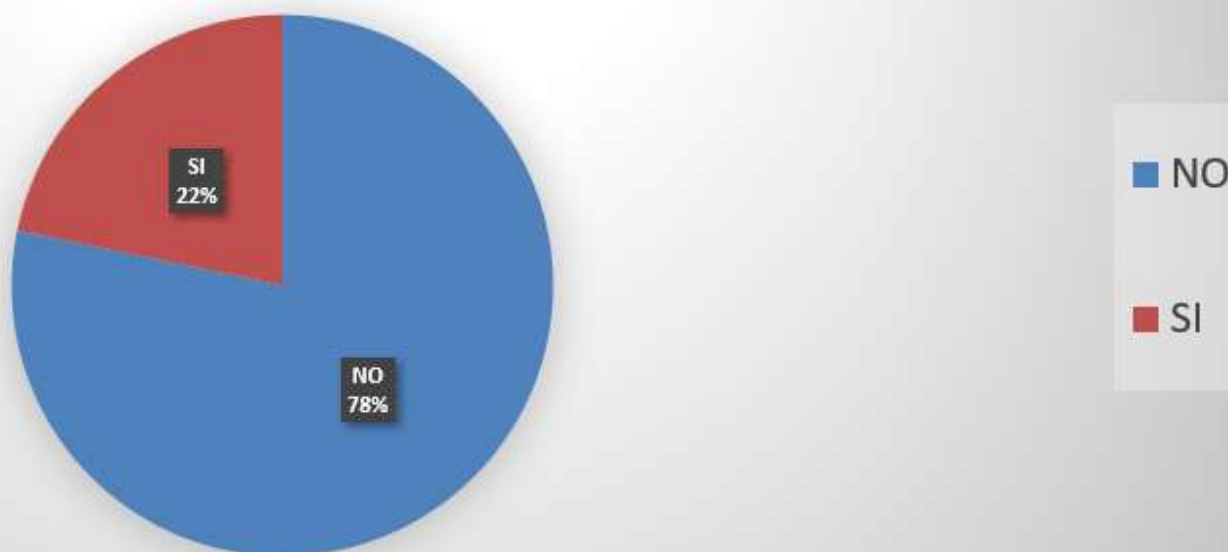
- Ventanilla Única
- Usuario Externo
- E-mail
- Página Web
- Telefonica
- Buzón de Sugerencias
- Medios de comunicación e información

En cuanto a los medios de recepción disponibles y dispuestos por la Dirección Territorial de Salud de Caldas para la radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, **se evidencia que el medio más usado es la ventanilla única con un total de 285 radicaciones, correspondiente a un 45,9%**, seguido por las radicaciones a través del Usuario externo de la página web de la entidad www.saluddecaldas.gov.co con un total de 146 radicaciones, equivalente al 23,5%.

4. TRASLADOS POR COMPETENCIA

SE TRASLADA POR COMPETENCIA	TOTAL
NO	486
SI	135
Total general	621

REMISIONES POR COMPETENCIA



Referente a los traslados por competencia, se evidencia que de las 621 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones recepcionadas, **se dio traslado por competencia a otras entidades 135 solicitudes, correspondiente a un 22%.**

5. CUMPLIMIENTO A LOS TÉRMINOS DE RESPUESTA

A continuación, se presentan los distintos términos internos que maneja la entidad, con la finalidad de asegurar un cumplimiento riguroso de las disposiciones legales establecidas en la Ley 1755 de 2015:

TIPO DE SOLICITUD	TÉRMINOS INTERNOS
Peticiones	10 días
Quejas	10 días
Reclamos	10 días
Denuncias	10 días
Sugerencias	10 días
Peticiones de Consulta	20 días
Peticiones de Información	7 días
Peticiones de Entes de Control	Los establecidos por el ente de control

Considerando lo anterior, se detalla el tiempo de respuesta en el cual se atendió cada solicitud, según su respectiva tipología:

TIPO DE SOLICITUD	RADICADOS PQRS	TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS
Petición	PQR-20230502-0948	12
Denuncia	PQR-20230511-1023	11
Denuncia	PQR-20230524-1108	4
Petición de Información	PQR-20230531-1154	13
Reclamo	PQR-20230427-0934	6
Petición de entes de control	PQR-20230601-1160	4
Reclamo	PQR-20230623-1326	4
Petición de entes de control	PQR-20230627-1348	11
Reclamo	PQR-20230413-0812	8
Denuncia	PQR-20230410-0768	11
Petición	PQR-20230629-1370	12
Petición de Información	PQR-20230519-1087	7
Denuncia	PQR-20230503-0970	10
Petición de entes de control	PQR-20230609-1209	3
Petición	PQR-20230615-1253	5
Queja	PQR-20230609-1216	15
Petición	PQR-20230418-0856	4
Queja	PQR-20230615-1255	4
Petición	PQR-20230623-1325	10
Petición de entes de control	PQR-20230613-1224	2
Petición	PQR-20230606-1184	15
Petición de Información	PQR-20230602-1165	3
Petición de entes de control	PQR-20230509-1000	2
Petición	PQR-20230502-0952	12
Petición	PQR-20230607-1197	15
Petición	PQR-20230429-0946	2
Petición de entes de control	PQR-20230531-1157	12

Petición de Información	PQR-20230510-1016	10
Petición	PQR-20230503-0969	2
Petición	PQR-20230412-0798	2
Denuncia	PQR-20230512-1038	14
Petición	PQR-20230418-0857	7
Petición de entes de control	PQR-20230509-1007	3
Reclamo	PQR-20230504-0974	16
Petición	PQR-20230613-1233	7
Petición	PQR-20230509-1002	17
Queja	PQR-20230411-0787	6
Petición	PQR-20230629-1364	8
Queja	PQR-20230425-0902	1
Petición de Información	PQR-20230609-1215	14
Petición de Información	PQR-20230622-1314	7
Petición	PQR-20230414-0830	11
Petición de entes de control	PQR-20230524-1107	9
Petición	PQR-20230417-0842	9
Petición de entes de control	PQR-20230410-0767	5
Queja	PQR-20230421-0886	3
Denuncia	PQR-20230424-0897	13
Petición de entes de control	PQR-20230621-1292	5
Petición de Información	PQR-20230424-0899	11
Reclamo	PQR-20230626-1328	12
Queja	PQR-20230620-1270	14
Denuncia	PQR-20230620-1279	11
Reclamo	PQR-20230410-0777	10
Petición	PQR-20230420-0873	5
Petición de entes de control	PQR-20230628-1355	3
Petición	PQR-20230529-1135	1
Petición	PQR-20230410-0779	2
Reclamo	PQR-20230608-1202	10
Petición	PQR-20230502-0957	2
Petición de entes de control	PQR-20230414-0833	13
Reclamo	PQR-20230412-0797	11
Petición de Información	PQR-20230513-1039	7
Petición de entes de control	PQR-20230606-1181	9
Queja	PQR-20230410-0775	8
Petición de entes de control	PQR-20230607-1189	3
Petición de entes de control	PQR-20230519-1086	13
Petición de entes de control	PQR-20230630-1374	6
Petición	PQR-20230502-0949	14
Petición de entes de control	PQR-20230629-1358	1
Queja	PQR-20230512-1033	15

Queja	PQR-20230511-1030	3
Queja	PQR-20230502-0958	3
Petición	PQR-20230425-0905	13
Petición de entes de control	PQR-20230622-1308	9
Petición	PQR-20230609-1211	13
Petición	PQR-20230531-1156	2
Queja	PQR-20230512-1035	12
Petición	PQR-20230613-1229	9
Petición de Información	PQR-20230427-0930	2
Petición	PQR-20230410-0772	11
Petición de entes de control	PQR-20230414-0831	9
Reclamo	PQR-20230412-0793	6
Petición de entes de control	PQR-20230622-1312	5
Petición de Información	PQR-20230511-1026	8
Petición de entes de control	PQR-20230607-1191	8
Denuncia	PQR-20230413-0801	4
Petición	PQR-20230613-1232	13
Petición de Información	PQR-20230518-1077	4
Queja	PQR-20230610-1220	4
Petición de entes de control	PQR-20230517-1072	6
Reclamo	PQR-20230502-0959	12
Petición de Información	PQR-20230413-0813	7
Denuncia	PQR-20230426-0925	1
Petición de Información	PQR-20230607-1194	5
Petición	PQR-20230410-0773	9
Queja	PQR-20230421-0881	3
Queja	PQR-20230515-1048	7
Reclamo	PQR-20230523-1104	16
Queja	PQR-20230615-1257	9
Petición	PQR-20230504-0977	25
Petición de entes de control	PQR-20230517-1066	2
Reclamo	PQR-20230417-0846	10
Petición de entes de control	PQR-20230621-1285	2
Petición	PQR-20230413-0808	12
Petición	PQR-20230516-1057	4
Reclamo	PQR-20230421-0885	3
Petición	PQR-20230412-0791	7
Petición	PQR-20230427-0936	5
Petición de entes de control	PQR-20230524-1109	2
Petición de entes de control	PQR-20230620-1267	11
Petición de Información	PQR-20230626-1329	2
Reclamo	PQR-20230523-1098	11
Petición de Información	PQR-20230502-0954	4

Petición de entes de control	PQR-20230613-1231	10
Petición	PQR-20230516-1061	2
Reclamo	PQR-20230614-1238	11
Petición de entes de control	PQR-20230626-1333	8
Denuncia	PQR-20230429-0947	15
Petición de entes de control	PQR-20230621-1281	1
Petición de Información	PQR-20230510-1017	8
Petición	PQR-20230614-1236	13
Petición	PQR-20230518-1078	2
Reclamo	PQR-20230524-1113	12
Petición	PQR-20230518-1075	14
Petición	PQR-20230516-1062	13
Petición	PQR-20230630-1373	12
Queja	PQR-20230517-1074	15
Petición de entes de control	PQR-20230608-1199	4
Petición de entes de control	PQR-20230412-0796	3
Queja	PQR-20230621-1304	16
Petición de entes de control	PQR-20230621-1286	2
Petición	PQR-20230613-1225	7
Petición	PQR-20230510-1010	8
Denuncia	PQR-20230620-1268	6
Queja	PQR-20230424-0895	2
Denuncia	PQR-20230606-1178	8
Petición de Información	PQR-20230421-0883	6
Petición	PQR-20230417-0840	1
Petición	PQR-20230511-1022	7
Petición	PQR-20230531-1155	8
Petición de entes de control	PQR-20230418-0853	13
Queja	PQR-20230519-1093	4
Petición de entes de control	PQR-20230516-1063	9
Petición de Información	PQR-20230508-0993	8
Reclamo	PQR-20230413-0802	4
Petición	PQR-20230601-1164	10
Petición	PQR-20230601-1159	19
Reclamo	PQR-20230627-1345	19
Petición de Información	PQR-20230503-0965	9
Reclamo	PQR-20230426-0923	7
Petición de entes de control	PQR-20230615-1250	2
Petición	PQR-20230621-1305	14
Petición de entes de control	PQR-20230418-0852	1
Petición de Consulta	PQR-20230621-1294	2
Petición de entes de control	PQR-20230616-1261	3
Petición de entes de control	PQR-20230426-0922	1

Denuncia	PQR-20230629-1362	8
Petición de entes de control	PQR-20230627-1340	1
Reclamo	PQR-20230509-0999	11
Denuncia	PQR-20230629-1356	4
Reclamo	PQR-20230422-0890	5
Reclamo	PQR-20230626-1335	10
Reclamo	PQR-20230609-1214	4
Petición	PQR-20230427-0929	7
Petición de entes de control	PQR-20230517-1067	2
Petición de entes de control	PQR-20230420-0869	2
Petición	PQR-20230503-0971	15
Petición	PQR-20230418-0855	9
Denuncia	PQR-20230510-1019	6
Reclamo	PQR-20230525-1127	2
Queja	PQR-20230620-1280	6
Petición de entes de control	PQR-20230531-1153	6
Denuncia	PQR-20230626-1338	5
Petición	PQR-20230529-1139	3
Petición	PQR-20230614-1242	12
Reclamo	PQR-20230424-0896	15
Petición de Información	PQR-20230414-0821	15
Petición	PQR-20230419-0865	2
Petición de entes de control	PQR-20230629-1367	1
Petición de entes de control	PQR-20230614-1241	3
Reclamo	PQR-20230606-1180	7
Queja	PQR-20230605-1177	8
Petición	PQR-20230620-1278	11
Petición	PQR-20230602-1168	14
Petición	PQR-20230503-0963	11
Queja	PQR-20230608-1201	9
Queja	PQR-20230519-1088	1
Petición	PQR-20230412-0799	8
Queja	PQR-20230413-0800	4
Petición de Información	PQR-20230413-0805	5
Reclamo	PQR-20230427-0933	7
Petición	PQR-20230504-0978	14
Petición	PQR-20230523-1096	1
Queja	PQR-20230415-0834	8
Petición de entes de control	PQR-20230426-0920	8
Petición	PQR-20230525-1126	6
Petición de Información	PQR-20230421-0882	12
Petición	PQR-20230622-1309	13
Petición de entes de control	PQR-20230508-0987	30

Petición	PQR-20230629-1363	10
Petición	PQR-20230417-0836	1
Reclamo	PQR-20230519-1083	3
Reclamo	PQR-20230428-0940	5
Petición	PQR-20230425-0910	4
Petición	PQR-20230602-1170	2
Petición	PQR-20230426-0916	14
Petición	PQR-20230628-1352	9
Reclamo	PQR-20230512-1034	8
Petición de entes de control	PQR-20230621-1282	2
Petición	PQR-20230426-0915	14
Petición	PQR-20230517-1068	2
Petición de entes de control	PQR-20230509-0997	2
Petición	PQR-20230523-1101	7
Petición de Información	PQR-20230622-1316	6
Petición de entes de control	PQR-20230428-0945	10
Petición	PQR-20230616-1262	19
Petición	PQR-20230608-1204	5
Petición de entes de control	PQR-20230410-0766	7
Petición	PQR-20230523-1100	16
Petición de entes de control	PQR-20230515-1042	1
Petición de Información	PQR-20230413-0814	6
Queja	PQR-20230608-1206	10
Queja	PQR-20230523-1105	17
Petición	PQR-20230616-1264	11
Queja	PQR-20230620-1271	8
Petición de entes de control	PQR-20230410-0770	4
Petición de entes de control	PQR-20230623-1319	1
Denuncia	PQR-20230524-1118	6
Petición de Información	PQR-20230424-0898	11
Petición	PQR-20230508-0990	12
Petición	PQR-20230621-1306	10
Petición de entes de control	PQR-20230505-0980	3
Denuncia	PQR-20230525-1130	14
Petición	PQR-20230413-0810	12
Queja	PQR-20230411-0783	14
Queja	PQR-20230607-1192	8
Queja	PQR-20230630-1375	11
Petición	PQR-20230613-1227	13
Reclamo	PQR-20230627-1349	13
Petición de entes de control	PQR-20230621-1293	3
Reclamo	PQR-20230607-1190	11
Petición de Información	PQR-20230411-0789	2

Queja	PQR-20230413-0804	10
Petición	PQR-20230524-1115	4
Petición de entes de control	PQR-20230426-0924	2
Petición de entes de control	PQR-20230410-0765	5
Petición	PQR-20230627-1346	10
Reclamo	PQR-20230517-1070	5
Petición de Información	PQR-20230423-0891	5
Petición de entes de control	PQR-20230411-0782	6
Petición de entes de control	PQR-20230524-1110	3
Queja	PQR-20230414-0826	4
Petición de entes de control	PQR-20230509-1003	3
Petición	PQR-20230627-1344	11
Denuncia	PQR-20230414-0819	14
Petición de entes de control	PQR-20230614-1247	11
Petición de entes de control	PQR-20230621-1289	3
Queja	PQR-20230621-1288	15
Reclamo	PQR-20230511-1027	1
Petición de Información	PQR-20230615-1258	10
Queja	PQR-20230514-1041	1
Queja	PQR-20230530-1146	13
Petición de entes de control	PQR-20230616-1260	13
Petición	PQR-20230629-1359	9
Denuncia	PQR-20230609-1210	18
Petición de entes de control	PQR-20230524-1120	7
Petición	PQR-20230607-1195	15
Petición de entes de control	PQR-20230621-1287	2
Petición	PQR-20230517-1071	5
Petición de Información	PQR-20230606-1183	4
Petición de entes de control	PQR-20230403-0758	18
Petición de entes de control	PQR-20230630-1372	3
Petición	PQR-20230410-0778	12
Reclamo	PQR-20230503-0962	10
Petición	PQR-20230524-1112	7
Petición	PQR-20230417-0848	10
Petición de entes de control	PQR-20230613-1223	11
Petición de entes de control	PQR-20230411-0786	2
Petición de entes de control	PQR-20230414-0827	4
Reclamo	PQR-20230626-1337	8
Petición	PQR-20230515-1045	3
Petición	PQR-20230606-1179	18
Queja	PQR-20230607-1198	3
Reclamo	PQR-20230511-1025	16
Queja	PQR-20230508-0988	2

Petición	PQR-20230609-1213	3
Petición	PQR-20230512-1032	2
Queja	PQR-20230425-0914	7
Queja	PQR-20230508-0994	3
Petición	PQR-20230414-0822	11
Petición	PQR-20230630-1376	12
Petición	PQR-20230615-1254	17
Queja	PQR-20230623-1320	12
Petición	PQR-20230410-0776	2
Petición	PQR-20230402-0757	7
Petición	PQR-20230529-1137	18
Petición	PQR-20230425-0908	6
Petición de entes de control	PQR-20230417-0841	2
Petición	PQR-20230420-0877	13
Queja	PQR-20230626-1327	12
Petición	PQR-20230605-1175	14
Petición	PQR-20230417-0843	10
Petición de entes de control	PQR-20230417-0844	6
Queja	PQR-20230516-1060	13
Queja	PQR-20230426-0921	9
Petición	PQR-20230417-0838	9
Denuncia	PQR-20230505-0983	11
Petición de entes de control	PQR-20230602-1169	4
Petición de entes de control	PQR-20230509-0996	12
Petición de entes de control	PQR-20230519-1090	5
Petición de Información	PQR-20230413-0811	7
Petición	PQR-20230629-1365	8
Petición de entes de control	PQR-20230420-0875	15
Petición de entes de control	PQR-20230516-1056	4
Petición de entes de control	PQR-20230621-1303	3
Petición	PQR-20230629-1360	6
Petición	PQR-20230620-1272	14
Petición de Información	PQR-20230518-1076	10
Petición	PQR-20230505-0982	10
Petición de Información	PQR-20230523-1094	8
Petición de entes de control	PQR-20230621-1291	10
Denuncia	PQR-20230613-1230	1
Petición de Información	PQR-20230414-0823	9
Petición de entes de control	PQR-20230411-0780	11
Petición	PQR-20230529-1140	4
Petición de entes de control	PQR-20230504-0975	4
Petición de entes de control	PQR-20230424-0894	5
Petición de entes de control	PQR-20230601-1161	3

Petición de entes de control	PQR-20230418-0861	3
Petición	PQR-20230413-0807	2
Petición	PQR-20230614-1239	11
Queja	PQR-20230616-1259	9
Petición de entes de control	PQR-20230411-0785	4
Petición de entes de control	PQR-20230621-1301	3
Petición de entes de control	PQR-20230621-1297	3
Petición de entes de control	PQR-20230428-0944	5
Petición de entes de control	PQR-20230614-1246	8
Petición de Información	PQR-20230613-1228	7
Petición de entes de control	PQR-20230426-0919	5
Petición de entes de control	PQR-20230525-1129	3
Petición	PQR-20230620-1277	14
Denuncia	PQR-20230413-0815	10
Petición	PQR-20230420-0880	4
Petición	PQR-20230609-1208	16
Petición de entes de control	PQR-20230523-1097	4
Petición	PQR-20230512-1036	8
Petición de entes de control	PQR-20230613-1222	6
Queja	PQR-20230516-1053	6
Petición	PQR-20230623-1324	13
Petición de entes de control	PQR-20230621-1284	2
Petición de entes de control	PQR-20230519-1085	5
Denuncia	PQR-20230524-1122	8
Petición de Información	PQR-20230614-1237	8
Petición de entes de control	PQR-20230419-0864	6
Petición	PQR-20230503-0967	13
Reclamo	PQR-20230515-1044	7
Petición	PQR-20230411-0788	1
Denuncia	PQR-20230627-1350	6
Reclamo	PQR-20230510-1014	10
Denuncia	PQR-20230628-1351	1
Petición	PQR-20230606-1186	8
Petición de entes de control	PQR-20230614-1234	12
Petición de entes de control	PQR-20230629-1366	5
Reclamo	PQR-20230424-0900	16
Petición	PQR-20230627-1343	11
Petición	PQR-20230424-0901	12
Petición	PQR-20230626-1330	13
Petición	PQR-20230618-1266	8
Petición	PQR-20230510-1013	12
Queja	PQR-20230622-1313	12
Petición	PQR-20230502-0950	10

Petición	PQR-20230516-1055	12
Petición	PQR-20230420-0872	7
Queja	PQR-20230620-1269	1
Petición de entes de control	PQR-20230523-1103	2
Queja	PQR-20230414-0817	2
Petición de Información	PQR-20230530-1144	5
Petición	PQR-20230621-1295	3
Petición de entes de control	PQR-20230614-1249	3
Petición de entes de control	PQR-20230621-1302	3
Petición de entes de control	PQR-20230523-1095	1
Petición	PQR-20230615-1252	17
Petición de entes de control	PQR-20230615-1251	2
Petición	PQR-20230418-0858	13
Reclamo	PQR-20230630-1377	8
Petición de entes de control	PQR-20230620-1276	8
Reclamo	PQR-20230515-1047	7
Petición	PQR-20230508-0991	10
Petición de entes de control	PQR-20230628-1354	5
Petición	PQR-20230614-1244	13
Petición	PQR-20230421-0888	3
Queja	PQR-20230608-1203	6
Petición	PQR-20230529-1142	4
Petición	PQR-20230412-0792	2
Petición	PQR-20230606-1187	2
Petición	PQR-20230629-1368	4
Denuncia	PQR-20230524-1121	8
Petición	PQR-20230510-1012	8
Queja	PQR-20230503-0961	5
Reclamo	PQR-20230510-1015	12
Petición de entes de control	PQR-20230410-0763	11
Petición de entes de control	PQR-20230414-0824	9
Reclamo	PQR-20230413-0809	11
Petición de entes de control	PQR-20230418-0860	5
Petición de entes de control	PQR-20230609-1207	5
Petición	PQR-20230505-0981	3
Petición	PQR-20230516-1050	6
Petición	PQR-20230524-1119	12
Reclamo	PQR-20230419-0868	8
Petición	PQR-20230425-0904	13
Felicitación	PQR-20230404-0759	5
Queja	PQR-20230425-0906	15
Petición	PQR-20230516-1058	2
Petición de entes de control	PQR-20230626-1332	5

Denuncia	PQR-20230523-1106	16
Petición	PQR-20230519-1089	7
Denuncia	PQR-20230427-0928	17
Petición de entes de control	PQR-20230524-1116	2
Petición	PQR-20230524-1111	12
Petición	PQR-20230623-1323	10
Petición de entes de control	PQR-20230428-0943	11
Petición	PQR-20230616-1263	20
Denuncia	PQR-20230612-1221	9
Petición	PQR-20230417-0845	3
Petición de Información	PQR-20230623-1321	14
Queja	PQR-20230531-1152	2
Petición de entes de control	PQR-20230411-0781	1
Queja	PQR-20230420-0876	9
Petición	PQR-20230622-1318	2
Petición de entes de control	PQR-20230630-1371	3
Petición	PQR-20230512-1037	2
Reclamo	PQR-20230410-0774	7
Petición de entes de control	PQR-20230526-1133	20
Petición de Consulta	PQR-20230531-1148	10
Petición	PQR-20230425-0909	10
Reclamo	PQR-20230519-1092	12
Petición de entes de control	PQR-20230621-1296	3
Petición	PQR-20230425-0907	15
Petición de Información	PQR-20230503-0968	5
Petición	PQR-20230613-1226	17
Petición	PQR-20230503-0966	13
Petición	PQR-20230620-1273	8
Petición de Información	PQR-20230530-1145	5
Petición	PQR-20230508-0992	12
Petición	PQR-20230627-1339	15
Petición	PQR-20230529-1138	9
Queja	PQR-20230503-0972	2
Reclamo	PQR-20230418-0859	11
Queja	PQR-20230513-1040	14
Petición de entes de control	PQR-20230602-1171	2
Petición de Información	PQR-20230512-1031	6
Petición de Información	PQR-20230425-0912	10
Queja	PQR-20230419-0866	8
Petición	PQR-20230525-1123	3
Petición	PQR-20230531-1150	13
Petición	PQR-20230427-0937	5
Petición de entes de control	PQR-20230515-1046	2

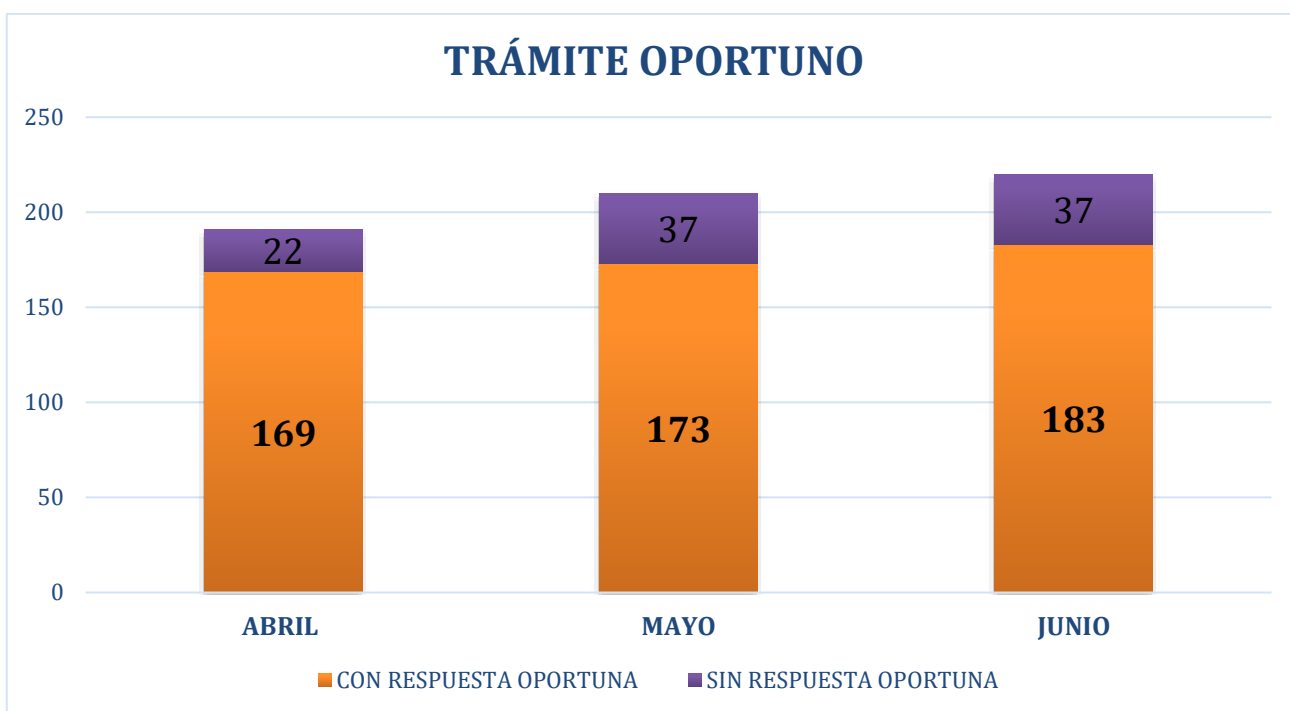
Queja	PQR-20230509-1008	13
Petición de entes de control	PQR-20230418-0862	3
Reclamo	PQR-20230417-0839	10
Petición	PQR-20230410-0769	11
Queja	PQR-20230420-0874	4
Denuncia	PQR-20230509-1001	11
Petición de entes de control	PQR-20230414-0816	6
Petición de entes de control	PQR-20230410-0760	3
Petición de Información	PQR-20230626-1331	15
Queja	PQR-20230610-1219	7
Reclamo	PQR-20230427-0932	2
Reclamo	PQR-20230606-1185	16
Petición	PQR-20230502-0955	12
Queja	PQR-20230426-0918	1
Petición	PQR-20230525-1128	17
Petición de entes de control	PQR-20230420-0870	9
Petición	PQR-20230621-1298	13
Petición de entes de control	PQR-20230627-1341	4
Petición	PQR-20230526-1131	15
Petición de entes de control	PQR-20230428-0941	10
Reclamo	PQR-20230626-1336	7
Petición de entes de control	PQR-20230511-1029	3
Queja	PQR-20230503-0960	2
Petición de entes de control	PQR-20230626-1334	2
Denuncia	PQR-20230420-0871	10
Queja	PQR-20230604-1172	14
Reclamo	PQR-20230610-1218	15
Petición de Información	PQR-20230421-0884	6
Petición de entes de control	PQR-20230517-1069	3
Petición de Información	PQR-20230427-0927	14
Petición de Información	PQR-20230414-0829	9
Petición de entes de control	PQR-20230414-0832	4
Petición	PQR-20230519-1084	3
Petición	PQR-20230605-1173	9
Petición	PQR-20230425-0911	3
Reclamo	PQR-20230508-0989	2
Petición de entes de control	PQR-20230504-0973	1
Queja	PQR-20230517-1065	2
Denuncia	PQR-20230419-0863	8
Petición de Información	PQR-20230417-0837	5
Petición	PQR-20230509-0995	8
Petición de entes de control	PQR-20230519-1079	4
Petición	PQR-20230606-1182	15

Petición de Información	PQR-20230427-0931	8
Petición de entes de control	PQR-20230510-1020	3
Petición	PQR-20230417-0847	10
Petición de entes de control	PQR-20230414-0828	10
Petición de Información	PQR-20230605-1174	13
Petición	PQR-20230515-1043	10
Petición de Información	PQR-20230516-1064	6
Denuncia	PQR-20230621-1307	11
Petición	PQR-20230629-1361	9
Denuncia	PQR-20230417-0850	10
Petición	PQR-20230428-0938	12
Petición de entes de control	PQR-20230526-1132	8
Petición	PQR-20230516-1054	6
Reclamo	PQR-20230601-1158	12
Queja	PQR-20230418-0851	11
Petición	PQR-20230412-0790	11
Petición de Información	PQR-20230629-1357	4
Petición de entes de control	PQR-20230519-1080	4
Petición	PQR-20230421-0889	6
Petición	PQR-20230526-1134	16
Petición de entes de control	PQR-20230516-1051	11
Petición de entes de control	PQR-20230419-0867	8
Petición	PQR-20230524-1114	2
Denuncia	PQR-20230509-1005	16
Petición	PQR-20230410-0771	11
Petición de entes de control	PQR-20230602-1167	3
Petición de entes de control	PQR-20230414-0818	8
Queja	PQR-20230605-1176	8
Petición	PQR-20230509-0998	4
Reclamo	PQR-20230502-0951	3
Petición de entes de control	PQR-20230515-1049	8
Petición de entes de control	PQR-20230621-1283	2
Petición	PQR-20230511-1024	9
Petición de entes de control	PQR-20230614-1240	11
Queja	PQR-20230530-1143	17
Reclamo	PQR-20230609-1212	3
Petición	PQR-20230614-1248	5
Reclamo	PQR-20230417-0849	3
Reclamo	PQR-20230412-0794	3
Petición	PQR-20230413-0803	2
Petición	PQR-20230502-0956	11
Petición de entes de control	PQR-20230622-1315	4
Petición	PQR-20230531-1149	8

Petición de entes de control	PQR-20230621-1299	3
Petición de entes de control	PQR-20230529-1141	9
Petición	PQR-20230523-1102	11
Petición de entes de control	PQR-20230627-1347	8
Petición	PQR-20230509-1006	9
Queja	PQR-20230622-1317	2
Reclamo	PQR-20230622-1311	6
Reclamo	PQR-20230618-1265	8
Petición de entes de control	PQR-20230530-1147	5
Petición	PQR-20230412-0795	3
Petición de entes de control	PQR-20230414-0820	4
Petición	PQR-20230519-1081	1
Petición de entes de control	PQR-20230410-0761	2
Petición	PQR-20230510-1009	22
Petición de entes de control	PQR-20230614-1235	10
Petición	PQR-20230608-1200	14
Petición	PQR-20230622-1310	13
Petición	PQR-20230420-0878	4
Petición	PQR-20230629-1369	8
Petición	PQR-20230511-1028	14
Reclamo	PQR-20230413-0806	16
Petición	PQR-20230411-0784	14
Petición de Información	PQR-20230531-1151	7
Petición	PQR-20230505-0984	13
Petición	PQR-20230601-1162	9
Petición de entes de control	PQR-20230428-0942	18
Petición	PQR-20230601-1163	7
Queja	PQR-20230519-1091	4
Petición de entes de control	PQR-20230424-0893	7
Reclamo	PQR-20230607-1193	3
Petición de Información	PQR-20230504-0979	15
Petición	PQR-20230424-0892	8
Petición	PQR-20230529-1136	10
Petición	PQR-20230505-0985	7
Petición	PQR-20230620-1274	2
Petición de entes de control	PQR-20230628-1353	1
Petición	PQR-20230623-1322	16
Petición de entes de control	PQR-20230410-0764	7
Petición	PQR-20230503-0964	11
Petición	PQR-20230516-1052	2
Petición	PQR-20230428-0939	5
Queja	PQR-20230510-1021	3
Petición	PQR-20230510-1018	10

Denuncia	PQR-20230510-1011	14
Petición de Información	PQR-20230621-1300	4
Petición	PQR-20230420-0879	14
Reclamo	PQR-20230525-1124	6
Petición de entes de control	PQR-20230621-1290	2
Petición de entes de control	PQR-20230426-0917	2
Petición	PQR-20230523-1099	11
Petición	PQR-20230427-0935	12
Petición	PQR-20230516-1059	13
Petición de entes de control	PQR-20230414-0825	7
Petición de entes de control	PQR-20230505-0986	3
Petición	PQR-20230614-1243	15
Petición	PQR-20230602-1166	9
Petición de entes de control	PQR-20230524-1117	8
Reclamo	PQR-20230415-0835	12
Petición	PQR-20230608-1205	4
Denuncia	PQR-20230606-1188	8
Petición	PQR-20230425-0913	4
Petición	PQR-20230517-1073	3
Petición de entes de control	PQR-20230426-0926	5
Reclamo	PQR-20230525-1125	6
Petición	PQR-20230410-0762	4
Petición	PQR-20230421-0887	18
Queja	PQR-20230519-1082	8
Petición	PQR-20230614-1245	12
Queja	PQR-20230615-1256	4
Petición de entes de control	PQR-20230509-1004	4
Petición de Información	PQR-20230418-0854	3
Petición de entes de control	PQR-20230502-0953	9
Queja	PQR-20230610-1217	2
Reclamo	PQR-20230627-1342	1
Petición	PQR-20230504-0976	12
Petición de entes de control	PQR-20230425-0903	1
Petición de Consulta	PQR-20230620-1275	22
Petición	PQR-20230607-1196	15

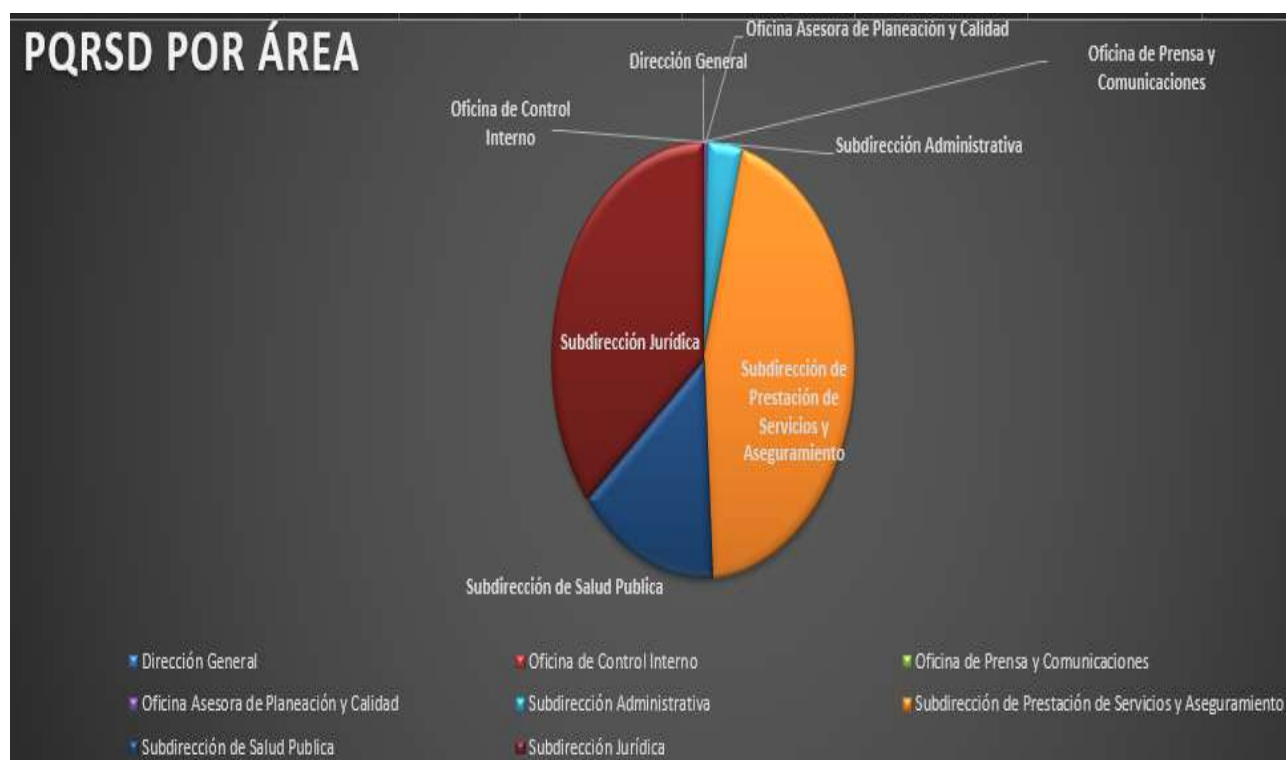
TRÁMITE OPORTUNO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
SIN RESPUESTA OPORTUNA	22	37	37	96
CON RESPUESTA OPORTUNA	169	173	183	525
TOTAL GENERAL	191	210	220	621
OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA / MES	88%	82%	83%	84,5%



De acuerdo con los términos internos de la DTSC para dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, **se evidencia con respuesta oportuna un total de 525 solicitudes, equivalente al 84,5%** del total, el restante corresponde a 96 peticiones sin respuesta oportuna, lo que representa un 16, 5%, así mismo, se observa que el período con mayor proporción

de peticiones sin respuesta oportuna fue mayo en relación al número de peticiones recepcionadas.

6. PQRSD POR ÁREA					
SUBDIRECCIÓN O ÁREA RESPONSABLE	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PROMEDIO/SU BDIRECCIÓN
Dirección General	0	0	0	0	0,0%
Oficina de Control Interno	0	0	0	0	0,0%
Oficina de Prensa y Comunicaciones	0	0	0	0	0,0%
Oficina Asesora de Planeación y Calidad	2	0	1	3	0,5%
Subdirección Administrativa	13	4	6	23	3,7%
Subdirección de Prestación de Servicios y Aseguramiento	80	113	86	279	44,9%
Subdirección de Salud Publica	30	32	30	92	14,8%
Subdirección Jurídica	66	61	97	224	36,1%
TOTAL GENERAL	191	210	220	621	100%



De acuerdo a la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones por área, **se observa que la Subdirección de Prestación de Servicios y Aseguramiento es el área dentro de la Dirección Territorial de Salud de Caldas que recibe más peticiones, con un total de 279, que representa el 44,9% del total de PQRSDf recepcionadas en el trimestre.**

7. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

SOBRE LA SOLICITUD	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PROMEDIO
Se Remite la Solicitud a Otra Entidad	0	0	0	0	0%
Se Niega el Acceso a la Información	0	0	0	0	0%
Se Brinda la Información de la Solicitud	21	19	13	53	100%
TOTAL GENERAL	21	19	13	53	100%



Frente al trámite dado a las **solicitudes de información para el segundo trimestre 2023**, se observa que se registraron un total de **53 solicitudes**, de las cuales **53 fueron resueltas** 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/SUB DIRECCIÓN
Dirección General	0	0	100%
Oficina de Control Interno	0	0	100%
Oficina de Prensa y Comunicaciones	0	0	100%
Oficina Asesora de Planeación y Calidad	3	0	100%
Subdirección Administrativa	23	0	100%
Subdirección de Prestación de Servicios y Aseguramiento	198	81	71%
Subdirección de Salud Pública	87	5	95%
Subdirección Jurídica	214	10	96%
TOTAL GENERAL	525	96	95,1%

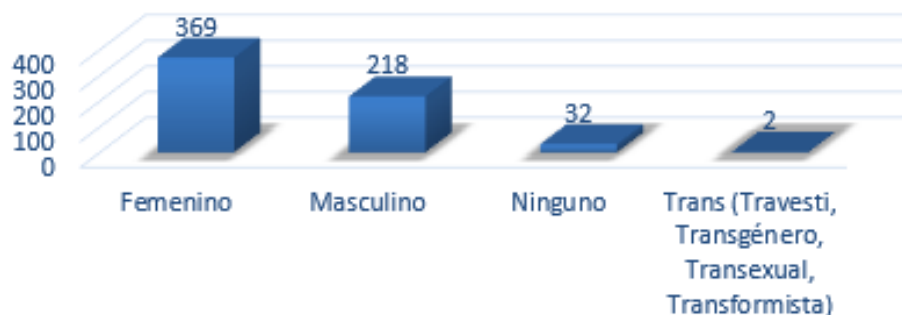


Referente a la oportunidad de respuesta por área, se evidencia que, **de las 525 peticiones con trámite oportuno, la Subdirección de Gestión Administrativa tramitó oportunamente el total de solicitudes radicadas al área, correspondiente a 23 peticiones.** Así mismo, se identifica una oportunidad de mejora en las Subdirecciones de Prestación de Servicios y Aseguramiento, Salud Pública y Jurídica, con un porcentaje de cumplimiento del 71%, 95% y 96%, respectivamente.

9. CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE INTERÉS

IDENTIDAD DE GÉNERO	Total	Porcentaje
Femenino	369	59%
Masculino	218	35%
Ninguno	32	5%
Trans (Travesti, Transgénero, Transexual, Transformista)	2	0%
Total general	621	100%

IDENTIDAD DE GÉNERO

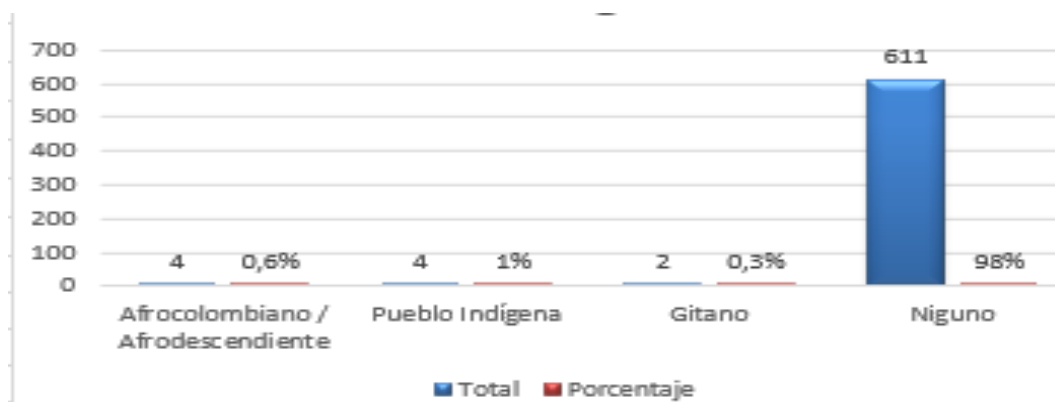


Durante el segundo trimestre 2023, en relación con la identidad de género, **la mayor representación la tuvo el género femenino con 369 solicitudes recepcionadas, correspondiente a un 59% del total.**

CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD	Total	Porcentaje
Discapacidad Auditiva	2	0,3%
Discapacidad Cognitiva	4	1%
Discapacidad Física	8	1,3%
Discapacidad Visual	6	1%
Discapacidad Múltiple	7	1%
Ninguna	594	96%
Total general	621	100%

En cuanto a la condición de discapacidad, se observa que el 96% no posee ninguna condición de discapacidad, el 4% restante se distribuye entre las discapacidades auditiva, cognitiva, física, mental, visual, y múltiple.

GRUPO ÉTNICO	Total	Porcentaje
Afrocolombiano / Afrodescendiente	4	0,6%
Pueblo Indígena	4	1%
Gitano	2	0,3%
Ninguno	611	98%
Total general	621	100%



Respecto al tipo de grupo étnico, se evidencia que el 98% de personas que radicaron peticiones en la entidad no se identifican con algún grupo étnico. El 2% restante corresponde principalmente al grupo "Afrocolombiano/ Afrodescendiente" y "Pueblo indígena".

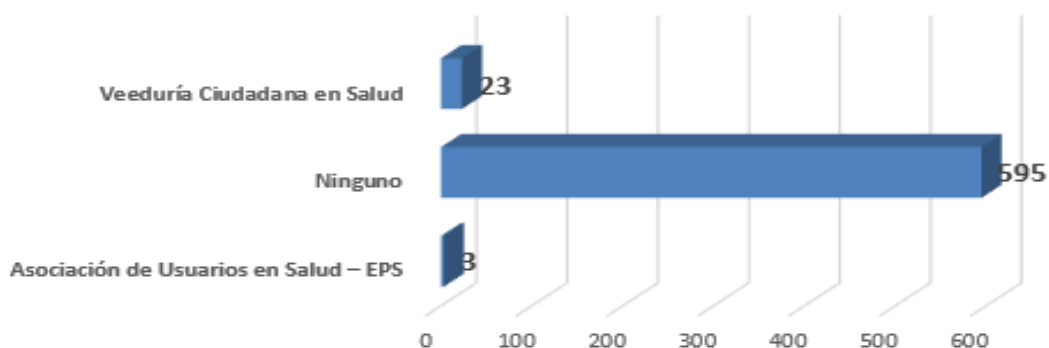
GRUPO POBLACIONAL	Total	Porcentaje
Adulto mayor	41	7%
Persona con Discapacidad	27	4%
Menor de 18	25	4%
LGBTIQ+	7	1%
Indígena	6	1%
Víctima del Conflicto Armado	6	1%
NARP	3	0%
Desmovilizado	1	0%
Ningún tipo de población vulnerable	505	81%
Total general	621	100%



Se encuentra que en los grupos poblacionales vulnerables **"Adulto mayor"**, **"Persona con Discapacidad"** y **"Menor de 18"**, tuvieron la recurrencia más significativa de las PQRSD radicadas en la entidad cada una con el 7% y el 4%.

GRUPOS DE INTERES	Total	Porcentaje
Asociación de Usuarios en Salud – EPS	3	0,5%
Ninguno	595	96%
Veeduría Ciudadana en Salud	23	3,7%
Total general	621	100%

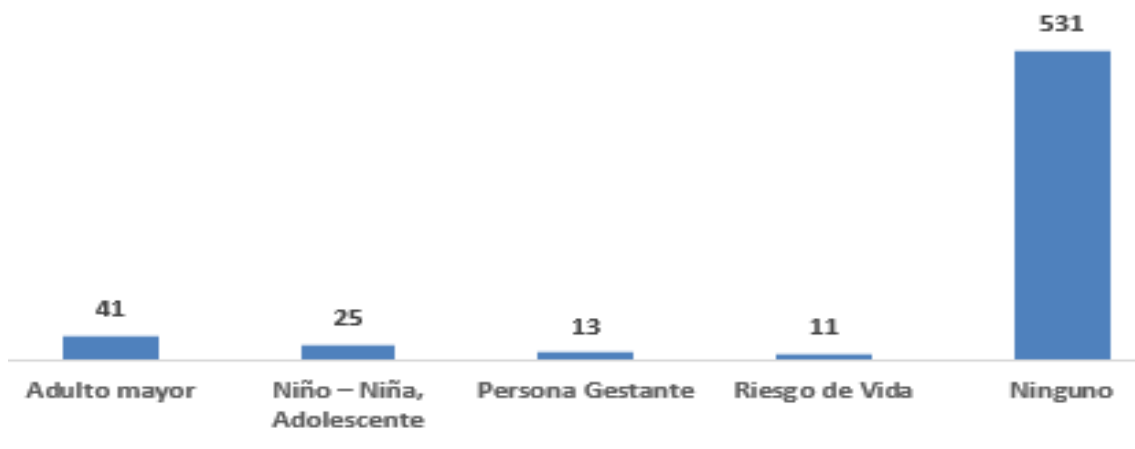
GRUPOS DE INTERÉS



En cuanto a los grupos de interés, se evidencia la presencia de las "Veedurías Ciudadanas" con 23 PQRSD radicadas en la Dirección Territorial de Salud de Caldas, equivalente al 3,7% del total.

ATENCIÓN PREFERENCIAL	Total	Porcentaje
Adulto mayor	41	7%
Niño – Niña, Adolescente	25	4%
Persona Gestante	13	2%
Riesgo de Vida	11	2%
Ninguno	531	86%
Total general	621	100%

ATENCIÓN PREFERENCIAL



Referente a la atención preferencial, se observa que las poblaciones identificadas como "Adulto mayor" y "Niño – Niña, Adolescente", recibieron atención preferencial, con una representación del 7%, y 4% respectivamente, seguido por "Persona Gestante" y "Riesgo de Vida" con un 2%.

Jefe Oficina Asesora Planeación y Calidad

Elaborado por: Elizabeth González Santa – Contratista Dtsc
Revisado por: Angela María López Londoño – Líder Calidad

