

**IV INFORME TRIMESTRAL 2023:
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES**

Período	
Extremo Inicial	Domingo, 01 de octubre de 2023
Extremo Final	Domingo, 31 de diciembre de 2023

1. Tipo de PQRSDF					
TIPO DE SOLICITUD	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
Denuncia	4	4	5	13	2,6%
Petición	78	49	39	166	32,8%
Petición de Consulta	1	1	0	2	0,4%
Petición de entes de control	61	43	37	141	27,9%
Petición de Información	12	15	6	33	6,5%
Queja	38	23	18	79	15,6%
Reclamo	19	37	12	68	13,4%
Felicitación	0	2	2	4	0,8%
Sugerencia	0	0	0	0	0,0%
Total general	213	174	119	506	100%



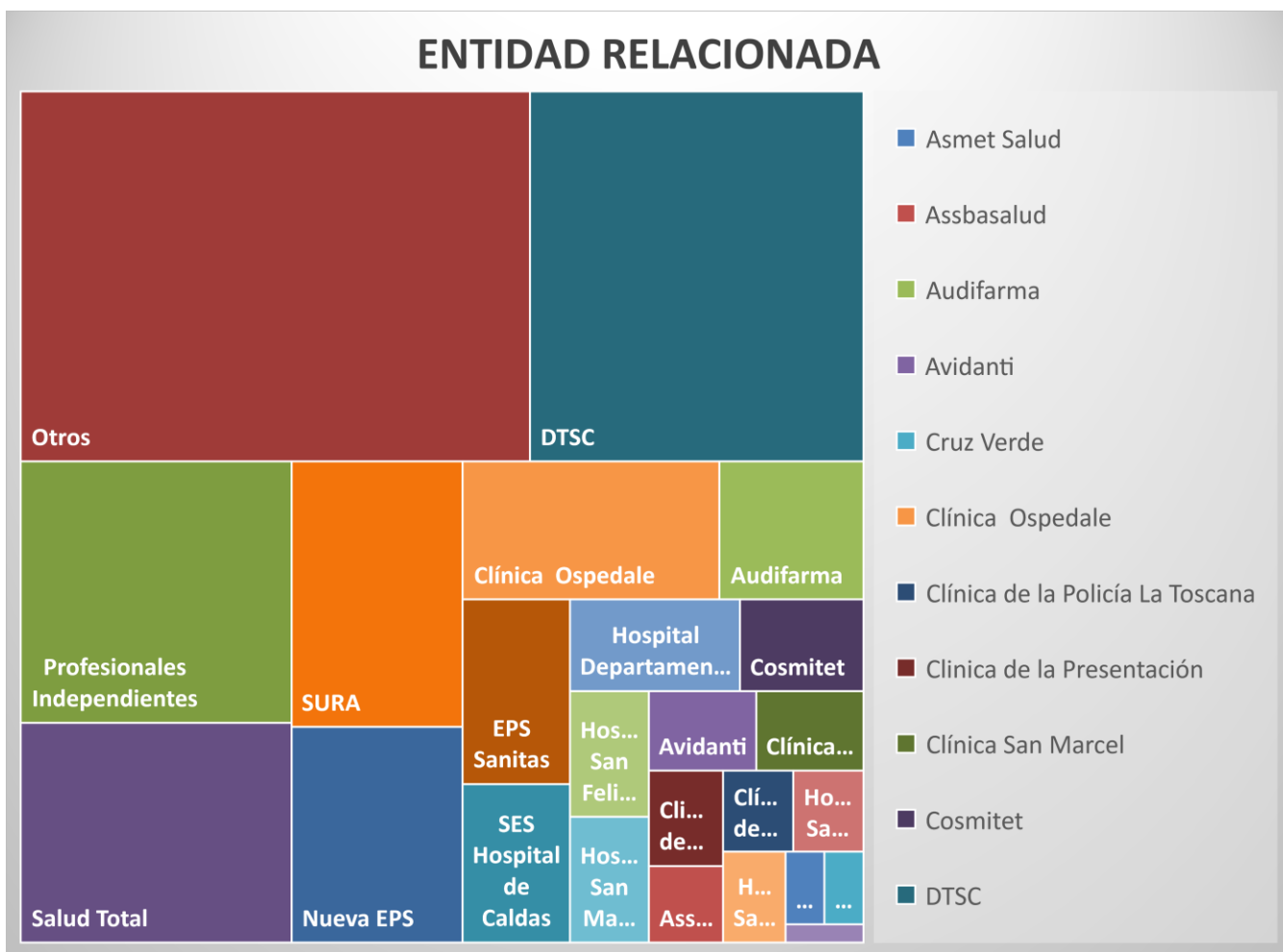
El mes de octubre fue el mes en el cual se recepcionó el mayor número de PQRSD.



En el cuarto trimestre 2023, se recibieron un **total de 506** peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, el tipo de solicitud más reiterativa fue la petición de carácter general con un total de 166 radicaciones, correspondiente a un 32,8%, seguido por, las peticiones de entes de control con un total de 141, y quejas con un total de 79 radicaciones, equivalentes a 27,9% y 15,6%, respectivamente. Así mismo,

se evidencia que los tipos de solicitudes con menor proporción de recepción son felicitaciones y sugerencia.

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	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2	0,4%
Assbasalud	0	0	3	0	0	0	1	0	0	4	0,8%
Audifarma	0	0	2	0	0	0	5	7	0	14	2,8%
Avidanti	0	0	1	0	2	1	1	1	0	6	1,2%
Cruz Verde	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2	0,4%
Clínica Ospedale	2	0	3	0	5	0	11	4	0	25	4,9%
Clínica de la Policía La Toscana	0	0	3	0	1	0	0	0	0	4	0,8%
Clínica de la Presentación	0	0	1	0	2	0	1	1	0	5	1,0%
Clínica San Marcel	0	0	1	0	2	0	1	2	0	6	1,2%
Cosmitet	1	0	3	0	1	0	0	3	0	8	1,6%
DTSC	1	3	27	0	25	13	4	14	0	87	17,2%
EPS Sanitas	0	0	9	0	2	0	2	1	0	14	2,8%
Hospital Departamental Santa Sofía	0	0	2	0	7	0	0	2	0	11	2,2%
Hospital San Antonio de Villamaria	1	0	1	0	0	0	1	1	0	4	0,8%
Hospital San Felix de la Dorada	0	0	4	0	1	0	1	1	0	7	1,4%
Hospital Felipe Suarez de Salamina	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0,2%
Hospital San Marcos Chinchiná	0	0	1	0	6	0	0	0	0	7	1,4%
Hospital San Simón de Victoria	0	0	2	0	2	0	0	0	0	4	0,8%
Nueva EPS	1	0	13	0	5	1	3	3	0	26	5,1%
Otros	4	0	33	1	54	9	23	9	0	133	26,3%
Profesionales independientes	3	1	23	1	2	9	3	2	0	30	5,9%
Salud Total	0	0	19	0	8	0	11	6	0	42	8,3%
SES Hospital de Caldas	0	0	1	0	8	0	1	2	0	12	2,4%
SURA	0	0	11	0	6	0	7	8	0	32	6,3%
TOTAL	13	4	166	2	141	33	79	68	0	506	100,0%

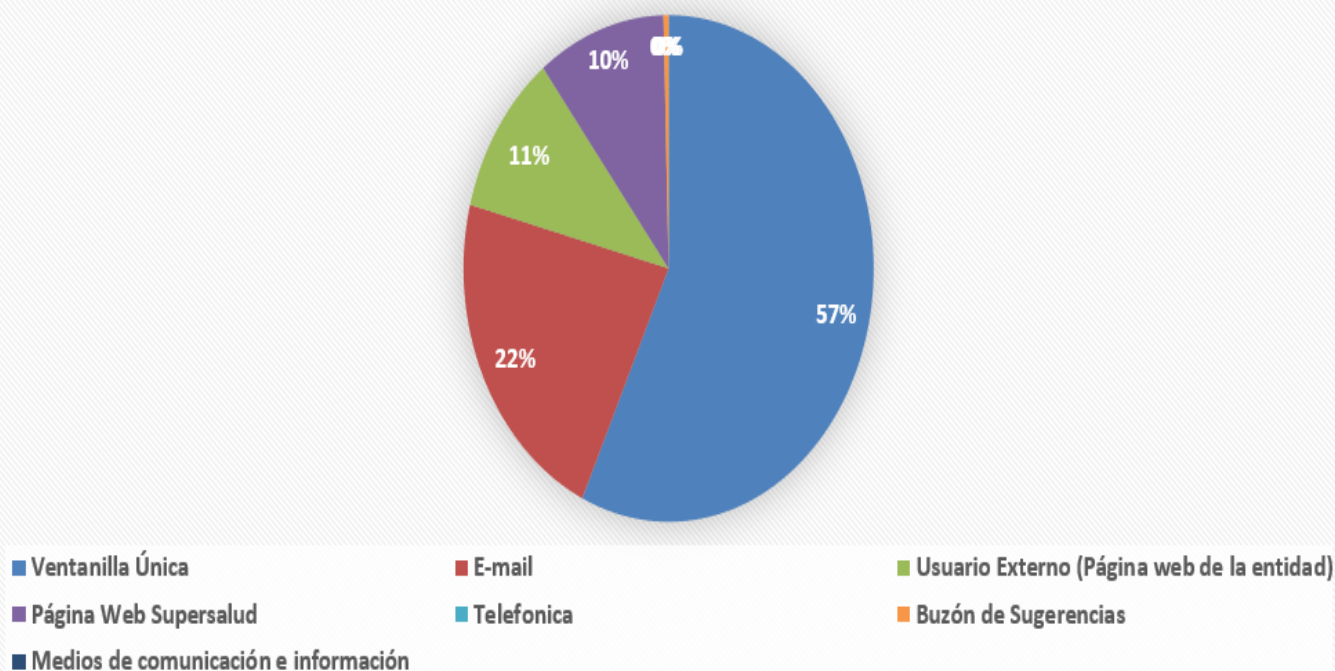


En relación con las diferentes entidades que se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, se evidencia que la Dirección territorial de Salud de Caldas recibió 87 tipos de solicitudes con una representación del 17,2% del total recepcionadas.

3. MEDIOS UTILIZADOS

MEDIO DE RECEPCIÓN	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	Promedio
Ventanilla Única	128	100	60	288	56,9%
E-mail	44	40	28	112	22,1%
Usuario Externo (Página web de la entidad)	23	15	15	53	10,5%
Página Web Supersalud	17	19	15	51	10,1%
Telefonica	0	0	0	0	0,0%
Buzón de Sugerencias	1	0	1	2	0,4%
Medios de comunicación e información	0	0	0	0	0,0%
Total general	213	174	119	506	100%

MEDIOS DE RECEPCIÓN DE PQRSDF



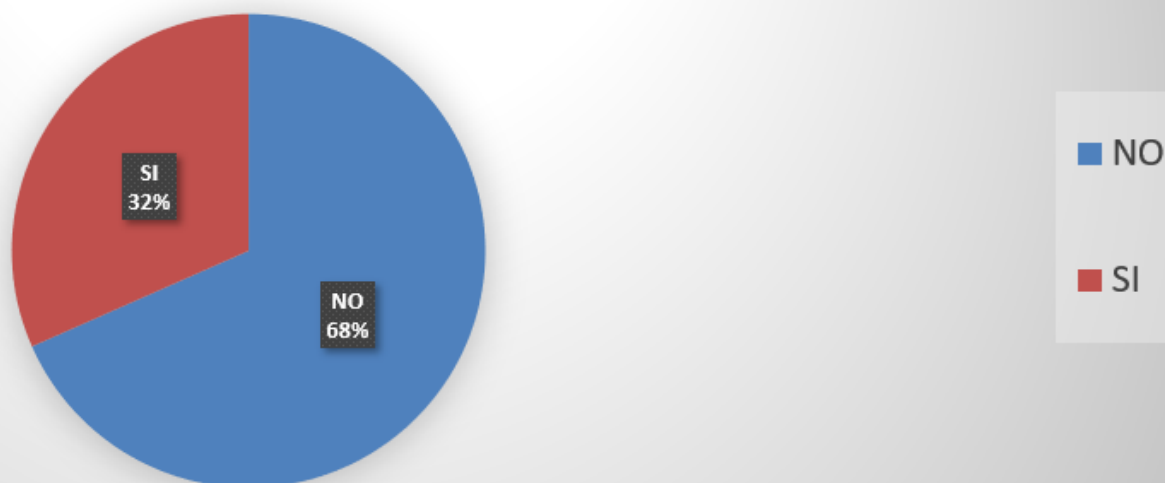
En cuanto a los medios de recepción disponibles y dispuestos por la Dirección Territorial de Salud de Caldas para la radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, se evidencia que **el medio más usado es la**

ventanilla única con un total de 288 radicaciones, correspondiente a un 57%, seguido por las radicaciones a través del email de la de la entidad sac@saluddecaldas.gov.co, con un total de 112 radicaciones, equivalente al 22,1%.

4. TRASLADOS POR COMPETENCIA

SE TRASLADA POR COMPETENCIA	TOTAL
NO	346
SI	160
Total general	506

REMISIONES POR COMPETENCIA



Referente a los traslados por competencia, se evidencia que de las 506 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones recepcionadas, **se dio traslado por competencia a otras entidades 160 solicitudes, correspondiente a un 32%.**

5. CUMPLIMIENTO A LOS TÉRMINOS DE RESPUESTA

A continuación, se presentan los distintos términos internos que maneja la entidad, con la finalidad de asegurar el 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:

RADICADO PQRS	TIPO DE SOLICITUD	TIEMPO DE RESPUESTA DÍAS HÁBILES
PQR-20230815-1662	Petición de entes de control	6
PQR-20230920-1886	Petición de Consulta	21
PQR-20230725-1520	Petición	2
PQR-20230810-1628	Petición de Información	9
PQR-20230920-1892	Petición de Información	3
PQR-20230725-1517	Queja	13
PQR-20230725-1518	Petición	12
PQR-20230822-1687	Petición de entes de control	1
PQR-20230721-1506	Reclamo	3
PQR-20230817-1674	Petición de entes de control	4
PQR-20230818-1677	Reclamo	10
PQR-20230721-1505	Petición de entes de control	2
PQR-20230712-1453	Reclamo	10
PQR-20230822-1695	Reclamo	9
PQR-20230704-1382	Petición	7
PQR-20230803-1577	Petición de entes de control	14
PQR-20230817-1671	Petición de Información	4
PQR-20230704-1381	Petición	6

PQR-20230822-1691	Queja	1
PQR-20230721-1510	Queja	15
PQR-20230818-1682	Petición de entes de control	3
PQR-20230822-1693	Petición	9
PQR-20230822-1692	Petición	9
PQR-20230822-1688	Petición de entes de control	1
PQR-20230704-1383	Petición	11
PQR-20230920-1890	Petición de entes de control	3
PQR-20230704-1384	Petición	6
PQR-20230704-1385	Petición	1
PQR-20230704-1386	Petición	2
PQR-20230823-1703	Petición de entes de control	2
PQR-20230704-1387	Petición de Información	7
PQR-20230704-1388	Petición	8
PQR-20230704-1390	Denuncia	8
PQR-20230704-1389	Reclamo	6
PQR-20230705-1391	Petición de entes de control	11
PQR-20230705-1395	Petición	7
PQR-20230721-1507	Reclamo	4
PQR-20230705-1392	Petición de entes de control	2
PQR-20230823-1704	Petición	3
PQR-20230705-1393	Denuncia	1
PQR-20230822-1694	Reclamo	10
PQR-20230726-1524	Petición de entes de control	4
PQR-20230919-1871	Petición	6
PQR-20230726-1525	Petición de entes de control	1
PQR-20230803-1578	Petición de entes de control	15
PQR-20230705-1396	Reclamo	13
PQR-20230705-1397	Reclamo	9
PQR-20230705-1398	Petición de entes de control	19
PQR-20230705-1399	Petición	1
PQR-20230705-1400	Petición	5
PQR-20230706-1403	Petición de entes de control	2
PQR-20230919-1872	Reclamo	7
PQR-20230706-1406	Queja	10
PQR-20230706-1405	Petición	12
PQR-20230706-1401	Petición de entes de control	6
PQR-20230706-1407	Petición de entes de control	1
PQR-20230707-1408	Petición	3
PQR-20230707-1410	Petición de entes de control	5
PQR-20230707-1411	Petición de entes de control	4
PQR-20230706-1404	Queja	13
PQR-20230823-1705	Petición de entes de control	4
PQR-20230726-1526	Petición	12
PQR-20230710-1412	Petición de entes de control	2

PQR-20230911-1814	Petición	9
PQR-20230710-1418	Petición	7
PQR-20230726-1527	Petición	11
PQR-20230919-1873	Reclamo	10
PQR-20230919-1874	Petición	12
PQR-20230919-1875	Reclamo	12
PQR-20230710-1420	Petición de entes de control	8
PQR-20230710-1416	Queja	6
PQR-20230710-1421	Reclamo	2
PQR-20230705-1394	Reclamo	4
PQR-20230710-1415	Petición de entes de control	5
PQR-20230710-1413	Petición de Información	3
PQR-20230919-1877	Reclamo	3
PQR-20230710-1422	Queja	13
PQR-20230711-1427	Petición	2
PQR-20230710-1423	Reclamo	8
PQR-20230710-1419	Petición de Información	10
PQR-20230711-1428	Petición	2
PQR-20230711-1424	Reclamo	2
PQR-20230704-1378	Petición	6
PQR-20230711-1425	Petición	2
PQR-20230711-1426	Petición	15
PQR-20230711-1432	Reclamo	5
PQR-20230711-1429	Petición	2
PQR-20230711-1433	Reclamo	2
PQR-20230711-1440	Petición de entes de control	4
PQR-20230711-1437	Reclamo	15
PQR-20230711-1435	Petición de entes de control	2
PQR-20230707-1409	Petición de Información	3
PQR-20230919-1878	Petición	10
PQR-20230919-1879	Petición de entes de control	3
PQR-20230711-1438	Reclamo	9
PQR-20230712-1442	Petición	16
PQR-20230712-1443	Reclamo	14
PQR-20230704-1379	Petición de entes de control	6
PQR-20230712-1444	Petición de entes de control	23
PQR-20230726-1528	Petición	18
PQR-20230726-1530	Queja	13
PQR-20230726-1529	Petición	15
PQR-20230721-1509	Petición	4
PQR-20230726-1531	Petición	3
PQR-20230712-1445	Petición de entes de control	4
PQR-20230712-1448	Petición	11
PQR-20230712-1447	Queja	14
PQR-20230919-1881	Petición	6

PQR-20230712-1449	Petición	11
PQR-20230704-1380	Petición de entes de control	10
PQR-20230712-1451	Reclamo	2
PQR-20230710-1414	Petición de entes de control	4
PQR-20230712-1454	Petición	8
PQR-20230921-1894	Petición de entes de control	2
PQR-20230919-1883	Reclamo	3
PQR-20230712-1450	Petición de entes de control	4
PQR-20230712-1452	Petición	10
PQR-20230711-1441	Reclamo	14
PQR-20230919-1882	Reclamo	14
PQR-20230920-1891	Reclamo	3
PQR-20230721-1508	Petición	4
PQR-20230713-1458	Petición de entes de control	3
PQR-20230711-1431	Denuncia	3
PQR-20230726-1533	Reclamo	13
PQR-20230713-1456	Petición	10
PQR-20230713-1457	Petición	5
PQR-20230713-1455	Petición	12
PQR-20230919-1885	Petición	2
PQR-20230726-1534	Reclamo	13
PQR-20230713-1460	Petición	15
PQR-20230713-1463	Reclamo	2
PQR-20230712-1446	Reclamo	15
PQR-20230713-1467	Petición	5
PQR-20230727-1536	Reclamo	2
PQR-20230714-1468	Petición de entes de control	2
PQR-20230724-1514	Petición de Información	8
PQR-20230717-1487	Queja	10
PQR-20230714-1469	Petición de entes de control	3
PQR-20230727-1537	Petición	12
PQR-20230727-1539	Petición	12
PQR-20230714-1470	Denuncia	11
PQR-20230824-1706	Denuncia	11
PQR-20230727-1541	Petición	3
PQR-20230727-1542	Petición	3
PQR-20230706-1402	Queja	7
PQR-20230714-1471	Petición de entes de control	2
PQR-20230713-1462	Petición de entes de control	3
PQR-20230724-1515	Petición	4
PQR-20230714-1472	Petición de entes de control	3
PQR-20230727-1544	Petición de entes de control	5
PQR-20230714-1474	Reclamo	3
PQR-20230714-1475	Denuncia	11
PQR-20230717-1476	Petición de entes de control	8

PQR-20230717-1478	Petición	13
PQR-20230717-1477	Petición de entes de control	1
PQR-20230727-1545	Petición de entes de control	2
PQR-20230717-1479	Petición de Información	8
PQR-20230717-1480	Reclamo	2
PQR-20230717-1481	Petición de entes de control	8
PQR-20230717-1483	Petición de entes de control	11
PQR-20230713-1459	Petición de Información	11
PQR-20230717-1485	Petición de entes de control	2
PQR-20230717-1484	Queja	13
PQR-20230718-1488	Queja	27
PQR-20230718-1489	Petición	9
PQR-20230718-1490	Queja	10
PQR-20230713-1461	Petición	4
PQR-20230728-1546	Petición de entes de control	4
PQR-20230718-1493	Petición	2
PQR-20230719-1497	Reclamo	17
PQR-20230920-1887	Petición de entes de control	3
PQR-20230719-1498	Petición	6
PQR-20230718-1496	Petición	17
PQR-20230719-1499	Reclamo	10
PQR-20230719-1501	Petición de Información	1
PQR-20230728-1549	Petición	11
PQR-20230824-1707	Petición	9
PQR-20230824-1708	Petición de entes de control	2
PQR-20230914-1843	Petición	7
PQR-20230918-1865	Reclamo	5
PQR-20230824-1709	Petición	9
PQR-20230817-1672	Petición de entes de control	6
PQR-20230919-1880	Petición de entes de control	4
PQR-20230731-1554	Petición de entes de control	12
PQR-20230731-1557	Petición de entes de control	4
PQR-20230731-1555	Petición de entes de control	3
PQR-20230731-1553	Petición	19
PQR-20230731-1558	Petición de Consulta	10
PQR-20230825-1711	Petición	3
PQR-20230731-1559	Petición	11
PQR-20230825-1710	Denuncia	13
PQR-20230711-1439	Reclamo	15
PQR-20230731-1556	Petición de entes de control	5
PQR-20230711-1434	Petición	15
PQR-20230731-1561	Petición	7
PQR-20230731-1560	Petición de entes de control	4
PQR-20230711-1436	Reclamo	9
PQR-20230801-1562	Queja	6

PQR-20230801-1564	Petición	11
PQR-20230825-1712	Petición	2
PQR-20230801-1565	Petición de Información	8
PQR-20230825-1714	Petición de entes de control	3
PQR-20230921-1896	Petición de Información	2
PQR-20230922-1898	Queja	8
PQR-20230914-1844	Reclamo	7
PQR-20230922-1899	Petición	7
PQR-20230801-1567	Petición de entes de control	4
PQR-20230825-1716	Petición de entes de control	8
PQR-20230717-1486	Petición	13
PQR-20230713-1466	Reclamo	15
PQR-20230801-1569	Reclamo	9
PQR-20230719-1500	Petición de entes de control	19
PQR-20230718-1492	Reclamo	14
PQR-20230802-1570	Queja	8
PQR-20230802-1571	Petición de entes de control	9
PQR-20230801-1563	Petición	2
PQR-20230802-1572	Petición de entes de control	3
PQR-20230802-1573	Reclamo	3
PQR-20230802-1574	Petición de entes de control	3
PQR-20230825-1718	Petición de entes de control	5
PQR-20230825-1719	Petición de entes de control	3
PQR-20230802-1575	Petición	7
PQR-20230825-1717	Petición	11
PQR-20230802-1576	Petición	5
PQR-20230825-1720	Petición de entes de control	4
PQR-20230803-1579	Petición de entes de control	5
PQR-20230711-1430	Queja	6
PQR-20230718-1491	Petición de entes de control	12
PQR-20230803-1586	Petición de entes de control	2
PQR-20230803-1588	Petición	11
PQR-20230803-1589	Petición	11
PQR-20230803-1590	Petición	7
PQR-20230721-1511	Petición	18
PQR-20230719-1504	Petición	13
PQR-20230804-1594	Petición de Información	7
PQR-20230804-1595	Queja	5
PQR-20230808-1598	Petición de entes de control	4
PQR-20230920-1889	Reclamo	6
PQR-20230803-1585	Petición de entes de control	5
PQR-20230808-1599	Petición de entes de control	5
PQR-20230808-1604	Petición de entes de control	3
PQR-20230808-1601	Petición de entes de control	2
PQR-20230808-1602	Petición de entes de control	6

PQR-20230808-1603	Queja	13
PQR-20230925-1903	Petición de Información	2
PQR-20230828-1722	Petición de entes de control	11
PQR-20230828-1723	Petición	14
PQR-20230710-1417	Reclamo	10
PQR-20230808-1607	Reclamo	3
PQR-20230808-1605	Petición de entes de control	2
PQR-20230808-1606	Petición de Información	13
PQR-20230828-1724	Petición	10
PQR-20230809-1610	Petición	11
PQR-20230809-1609	Queja	11
PQR-20230809-1611	Petición	11
PQR-20230925-1905	Petición de Información	7
PQR-20230810-1616	Queja	3
PQR-20230727-1538	Petición	11
PQR-20230810-1614	Petición de entes de control	2
PQR-20230803-1587	Reclamo	6
PQR-20230808-1600	Petición de entes de control	15
PQR-20230803-1591	Petición de entes de control	47
PQR-20230808-1597	Petición de entes de control	3
PQR-20230803-1583	Petición	6
PQR-20230810-1615	Petición de entes de control	2
PQR-20230717-1482	Queja	19
PQR-20230727-1540	Petición	11
PQR-20230803-1581	Queja	6
PQR-20230810-1621	Petición de entes de control	2
PQR-20230810-1620	Reclamo	11
PQR-20230810-1617	Petición de entes de control	3
PQR-20230810-1619	Denuncia	11
PQR-20230810-1623	Petición	12
PQR-20230810-1626	Petición	2
PQR-20230810-1627	Queja	15
PQR-20230728-1547	Petición	13
PQR-20230925-1902	Reclamo	1
PQR-20230918-1864	Petición de entes de control	6
PQR-20230811-1636	Petición de Información	6
PQR-20230811-1637	Petición	8
PQR-20230925-1906	Petición	9
PQR-20230811-1631	Petición	10
PQR-20230811-1638	Queja	8
PQR-20230811-1634	Petición de entes de control	2
PQR-20230925-1907	Petición de entes de control	11
PQR-20230926-1909	Reclamo	12
PQR-20230810-1613	Petición de entes de control	2
PQR-20230813-1644	Reclamo	9

PQR-20230813-1645	Petición	3
PQR-20230926-1910	Petición	6
PQR-20230811-1639	Petición	12
PQR-20230811-1641	Reclamo	10
PQR-20230811-1642	Petición	10
PQR-20230926-1911	Petición	7
PQR-20230811-1640	Petición	3
PQR-20230813-1643	Petición de entes de control	1
PQR-20230926-1912	Petición de entes de control	11
PQR-20230818-1679	Petición de entes de control	7
PQR-20230814-1646	Petición	3
PQR-20230926-1913	Petición de entes de control	4
PQR-20230811-1635	Petición de entes de control	10
PQR-20230823-1702	Petición de entes de control	4
PQR-20230814-1647	Petición	17
PQR-20230719-1502	Petición	40
PQR-20230822-1689	Petición de entes de control	5
PQR-20230828-1726	Queja	4
PQR-20230828-1728	Petición	10
PQR-20230828-1729	Reclamo	12
PQR-20230828-1731	Petición	6
PQR-20230822-1690	Queja	5
PQR-20230918-1866	Petición	10
PQR-20230828-1730	Reclamo	10
PQR-20230814-1648	Petición	4
PQR-20230814-1649	Reclamo	12
PQR-20230814-1650	Petición	12
PQR-20230814-1654	Queja	13
PQR-20230829-1734	Reclamo	11
PQR-20230810-1629	Queja	3
PQR-20230814-1655	Reclamo	14
PQR-20230823-1700	Petición	10
PQR-20230815-1656	Petición	13
PQR-20230814-1652	Reclamo	13
PQR-20230814-1653	Petición de Consulta	13
PQR-20230728-1550	Reclamo	13
PQR-20230926-1915	Queja	11
PQR-20230815-1657	Queja	9
PQR-20230815-1658	Petición	10
PQR-20230818-1675	Denuncia	11
PQR-20230815-1660	Petición de entes de control	2
PQR-20230815-1659	Petición de entes de control	1
PQR-20230926-1916	Petición de entes de control	3
PQR-20230815-1663	Queja	4
PQR-20230815-1665	Petición	8

PQR-20230816-1666	Petición de entes de control	8
PQR-20230727-1535	Petición	14
PQR-20230724-1513	Queja	17
PQR-20230815-1661	Petición	1
PQR-20230815-1664	Petición de Información	7
PQR-20230816-1668	Petición	6
PQR-20230801-1566	Petición	14
PQR-20230817-1670	Petición de entes de control	4
PQR-20230829-1735	Reclamo	5
PQR-20230926-1919	Petición de entes de control	3
PQR-20230926-1917	Petición de entes de control	3
PQR-20230827-1721	Petición de entes de control	2
PQR-20230926-1920	Petición	10
PQR-20230926-1921	Reclamo	10
PQR-20230908-1803	Petición de entes de control	13
PQR-20230817-1673	Petición de entes de control	5
PQR-20230926-1922	Reclamo	16
PQR-20230818-1676	Petición	4
PQR-20230927-1923	Petición de entes de control	2
PQR-20230803-1584	Petición de entes de control	12
PQR-20230818-1678	Petición de entes de control	5
PQR-20230818-1681	Reclamo	12
PQR-20230828-1725	Petición de entes de control	2
PQR-20230803-1580	Queja	14
PQR-20230919-1876	Petición de Información	7
PQR-20230818-1683	Petición de entes de control	3
PQR-20230829-1737	Petición	11
PQR-20230819-1684	Petición de entes de control	3
PQR-20230927-1925	Petición	10
PQR-20230927-1926	Petición	2
PQR-20230830-1740	Petición	12
PQR-20230920-1888	Petición	6
PQR-20230927-1927	Petición	13
PQR-20230830-1739	Petición de entes de control	6
PQR-20230927-1929	Petición de entes de control	11
PQR-20230927-1928	Petición	3
PQR-20230830-1747	Petición	8
PQR-20230810-1625	Denuncia	15
PQR-20230823-1698	Petición de entes de control	6
PQR-20230830-1745	Petición de entes de control	3
PQR-20230830-1744	Denuncia	8
PQR-20230830-1748	Petición de entes de control	2
PQR-20230830-1749	Petición	4
PQR-20230830-1750	Petición	3
PQR-20230830-1751	Reclamo	8

PQR-20230927-1934	Reclamo	4
PQR-20230927-1931	Petición de entes de control	3
PQR-20230831-1752	Petición	10
PQR-20230831-1753	Petición	1
PQR-20230927-1932	Reclamo	7
PQR-20230919-1884	Petición	7
PQR-20230927-1933	Reclamo	4
PQR-20230831-1754	Petición de Información	2
PQR-20230831-1756	Petición de entes de control	2
PQR-20230822-1686	Petición	8
PQR-20230831-1755	Petición de entes de control	2
PQR-20230823-1699	Reclamo	7
PQR-20230831-1757	Reclamo	7
PQR-20230918-1859	Petición	-32264
PQR-20230830-1746	Petición de entes de control	3
PQR-20230928-1935	Queja	12
PQR-20230928-1938	Petición	12
PQR-20230830-1743	Petición de entes de control	3
PQR-20230901-1761	Petición	10
PQR-20230901-1760	Petición	9
PQR-20230820-1685	Reclamo	10
PQR-20230927-1930	Petición de entes de control	2
PQR-20230923-1901	Petición de Información	4
PQR-20230901-1763	Petición	6
PQR-20230928-1939	Queja	8
PQR-20230901-1764	Petición	2
PQR-20230901-1762	Petición de entes de control	6
PQR-20230928-1941	Queja	15
PQR-20230928-1940	Queja	8
PQR-20230823-1701	Petición	8
PQR-20230903-1770	Petición de Información	2
PQR-20230901-1766	Petición de entes de control	2
PQR-20230804-1593	Petición de entes de control	22
PQR-20230902-1769	Petición de entes de control	1
PQR-20230818-1680	Petición de entes de control	12
PQR-20230904-1772	Petición de Información	2
PQR-20230904-1775	Petición de entes de control	3
PQR-20230905-1777	Petición	2
PQR-20230904-1776	Queja	12
PQR-20230905-1778	Petición	9
PQR-20230929-1943	Petición	2
PQR-20230925-1908	Petición de entes de control	9
PQR-20230929-1944	Petición de Información	8
PQR-20230905-1779	Petición	12
PQR-20230905-1780	Petición de entes de control	3

PQR-20230905-1781	Petición de entes de control	2
PQR-20230929-1948	Petición	5
PQR-20230929-1946	Petición	4
PQR-20230929-1947	Petición de entes de control	3
PQR-20230905-1783	Petición de entes de control	8
PQR-20230929-1945	Petición de entes de control	3
PQR-20230901-1765	Petición de entes de control	4
PQR-20230906-1785	Petición	3
PQR-20230906-1786	Petición	10
PQR-20230906-1787	Queja	8
PQR-20230906-1788	Reclamo	8
PQR-20230907-1791	Petición	7
PQR-20230907-1792	Petición	4
PQR-20230907-1794	Queja	11
PQR-20230905-1782	Petición de entes de control	3
PQR-20230907-1795	Queja	2
PQR-20230907-1793	Petición de entes de control	8
PQR-20230928-1937	Queja	14
PQR-20230907-1796	Petición	15
PQR-20230907-1797	Petición de Información	2
PQR-20230907-1799	Denuncia	19
PQR-20230907-1800	Reclamo	5
PQR-20230822-1696	Petición	14
PQR-20230909-1805	Petición de entes de control	2
PQR-20230911-1806	Reclamo	15
PQR-20230911-1807	Reclamo	#¡VALOR!
PQR-20230911-1808	Petición	8
PQR-20230911-1813	Petición de entes de control	2
PQR-20230911-1809	Reclamo	9
PQR-20230911-1812	Petición de entes de control	3
PQR-20230714-1473	Petición de Información	6
PQR-20230911-1815	Petición	9
PQR-20230911-1816	Petición	15
PQR-20230911-1817	Petición	13
PQR-20230911-1818	Petición	8
PQR-20230911-1819	Petición de entes de control	6
PQR-20230911-1820	Petición	2
PQR-20230912-1821	Queja	16
PQR-20230912-1823	Reclamo	10
PQR-20230912-1825	Queja	16
PQR-20230830-1738	Queja	10
PQR-20230913-1829	Petición	3
PQR-20230913-1831	Petición de entes de control	3
PQR-20230913-1832	Queja	19
PQR-20230907-1801	Reclamo	5

PQR-20230906-1784	Petición de entes de control	6
PQR-20230913-1833	Reclamo	13
PQR-20230914-1835	Petición de entes de control	5
PQR-20230914-1839	Petición de entes de control	2
PQR-20230913-1834	Petición de Información	9
PQR-20230914-1841	Queja	7
PQR-20230901-1768	Petición	11
PQR-20230914-1842	Petición	3
PQR-20230915-1846	Queja	7
PQR-20230915-1847	Petición	14
PQR-20230912-1826	Petición de entes de control	4
PQR-20230915-1848	Petición de Información	9
PQR-20230915-1849	Petición de Información	7
PQR-20230915-1851	Petición de entes de control	2
PQR-20230915-1852	Petición	1
PQR-20230915-1853	Petición de entes de control	1
PQR-20230918-1855	Petición	3
PQR-20230917-1854	Reclamo	15
PQR-20230918-1856	Petición de Información	9
PQR-20230918-1857	Reclamo	11
PQR-20230918-1858	Petición de Información	1
PQR-20230918-1860	Petición de Información	8
PQR-20230918-1863	Petición	10
PQR-20230918-1862	Reclamo	11
PQR-20230918-1861	Petición	2
PQR-20230912-1822	Petición de entes de control	5

5. CUMPLIMIENTO A LOS TÉRMINOS DE RESPUESTA

TRÁMITE OPORTUNO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
SIN RESPUESTA OPORTUNA	26	38	16	80
CON RESPUESTA OPORTUNA	187	136	103	426
TOTAL GENERAL	213	174	119	506
OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA / MES	88%	78%	87%	84,2%

TRÁMITE OPORTUNO

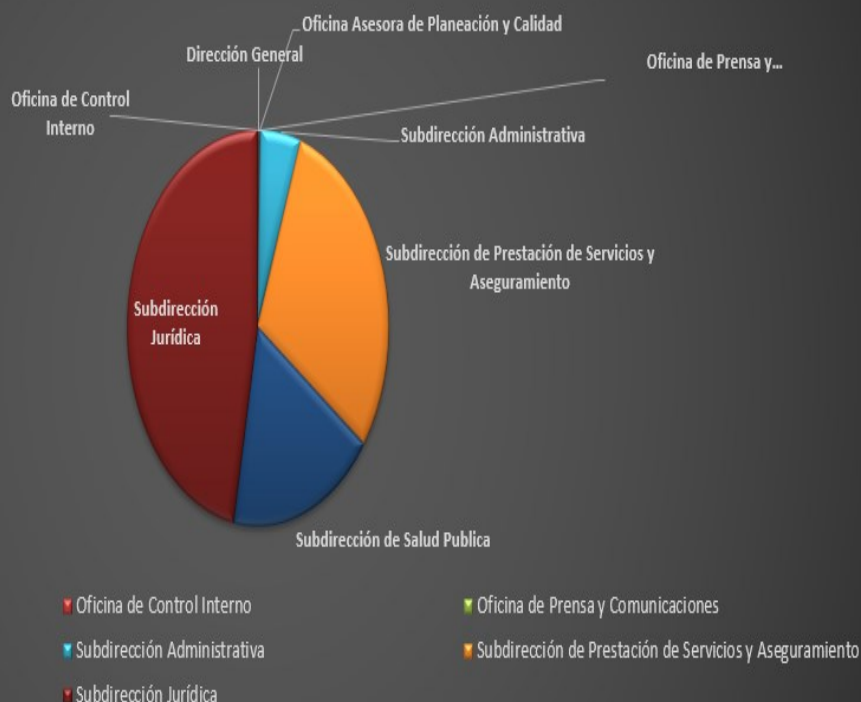


De acuerdo con los términos internos de la DTSC para dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, **se evidencia con respuesta oportuna un total de 426 solicitudes, equivalente al 84,2% del total**, el restante corresponde a **80 peticiones sin respuesta oportuna, lo que representa un 15,8%**.

6. PQRSD POR ÁREA

SUBDIRECCIÓN O ÁREA RESPONSABLE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PROMEDIO/SU BDIRECCIÓN
Dirección General	0	1	0	1	0,2%
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	1	0	0	1	0,2%
Subdirección Administrativa	11	10	4	25	4,9%
Subdirección de Prestación de Servicios y Aseguramiento	68	53	29	150	29,6%
Subdirección de Salud Pública	42	30	19	91	18,0%
Subdirección Jurídica	91	80	67	238	47,0%
TOTAL GENERAL	213	174	119	506	100%

PQRS POR ÁREA



De acuerdo a la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones por área, se observa que **la Subdirección Jurídica es el área dentro de la Dirección Territorial de Salud de Caldas que recibió más peticiones en el período en señalado, con un total de 238, que representa el 47,% del total de PQRSDF recepcionadas en el trimestre.**

7. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

SOBRE LA SOLICITUD	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PROMEDIO
Se Remite la Solicitud a Otra Entidad	0	1	1	2	6%
Se Niega el Acceso a la Información	0	0	0	0	0%
Se Brinda la Información de la Solicitud	12	14	5	31	94%
TOTAL GENERAL	12	15	6	33	100%



Frente al trámite dado a las solicitudes de información para el cuarto trimestre 2023, se observa que se registraron un total de 33 solicitudes, de las cuales 31 fueron resueltas por la Dirección Territorial de Salud de Caldas.

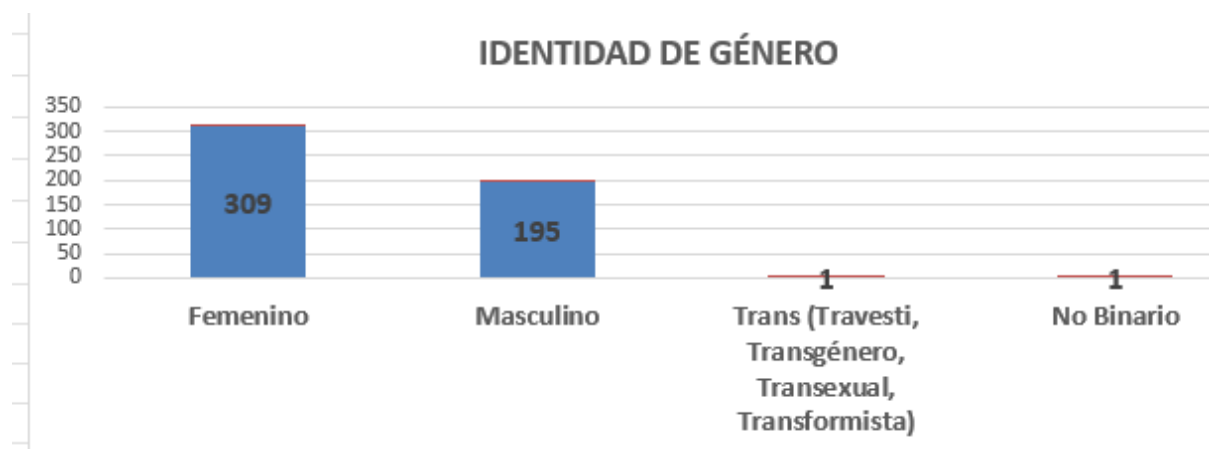
8. OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA POR ÁREA			
SUBDIRECCIÓN O ÁREA RESPONSABLE	CON TRÁMITE OPORTUNO	SIN TRÁMITE OPORTUNO	PROMEDIO/SUBDIRECCIÓN
Dirección General	1	0	100%
Oficina de Control Interno	0	0	N/A
Oficina de Prensa y Comunicaciones	0	0	N/A
Oficina Asesora de Planeación y Calidad	1	0	100%
Subdirección Administrativa	21	4	84%
Subdirección de Prestación de Servicios y Aseguramiento	117	33	78%
Subdirección de Salud Pública	81	10	89%
Subdirección Jurídica	205	33	86%
TOTAL GENERAL	426	80	89,5%



Referente a la oportunidad de respuesta por área, se evidencia que, de las 414 peticiones con trámite oportuno, **la Subdirección de Salud Pública tramitó oportunamente el 89% de solicitudes radicadas al área, siendo la subdirección con mejor oportunidad de respuesta con 91 peticiones**. Así mismo, se identifica una oportunidad de mejora en las Subdirecciones de Prestación de Servicios y Aseguramiento, Administrativa, y Jurídica, con un porcentaje de cumplimiento del 78%, 84%, y 86% respectivamente.

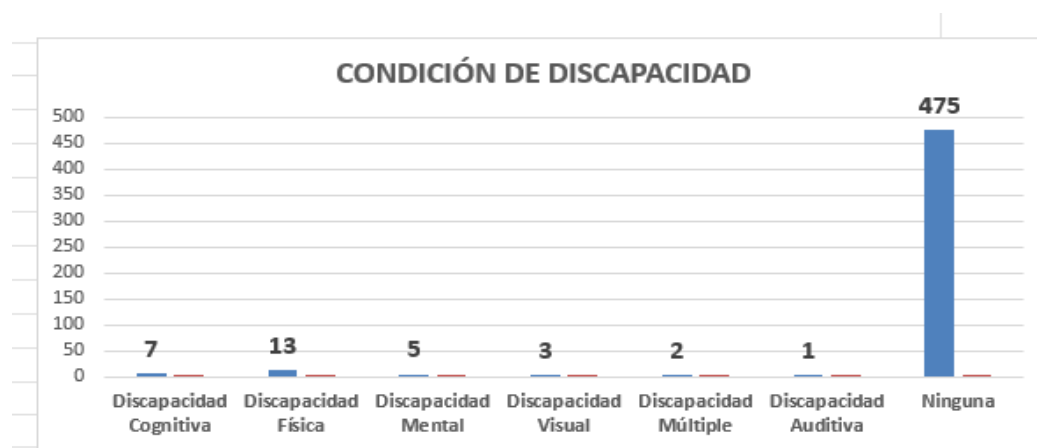
9. CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE INTERÉS

IDENTIDAD DE GÉNERO	Total	Porcentaje
Femenino	309	61%
Masculino	195	39%
Trans (Travesti, Transgénero, Transexual, Transformista)	1	0%
No Binario	1	0%
Total general	506	100%



Durante el cuarto trimestre 2023, en relación con la identidad de género, **la mayor representación la tuvo el género femenino con 309 solicitudes recepcionadas**, correspondiente a un 61% del total.

CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD	Total	Porcentaje
Discapacidad Cognitiva	7	1,4%
Discapacidad Física	13	2,6%
Discapacidad Mental	5	1,0%
Discapacidad Visual	3	0,6%
Discapacidad Múltiple	2	0%
Discapacidad Auditiva	1	0%
Ninguna	475	94%
Total general	506	100%



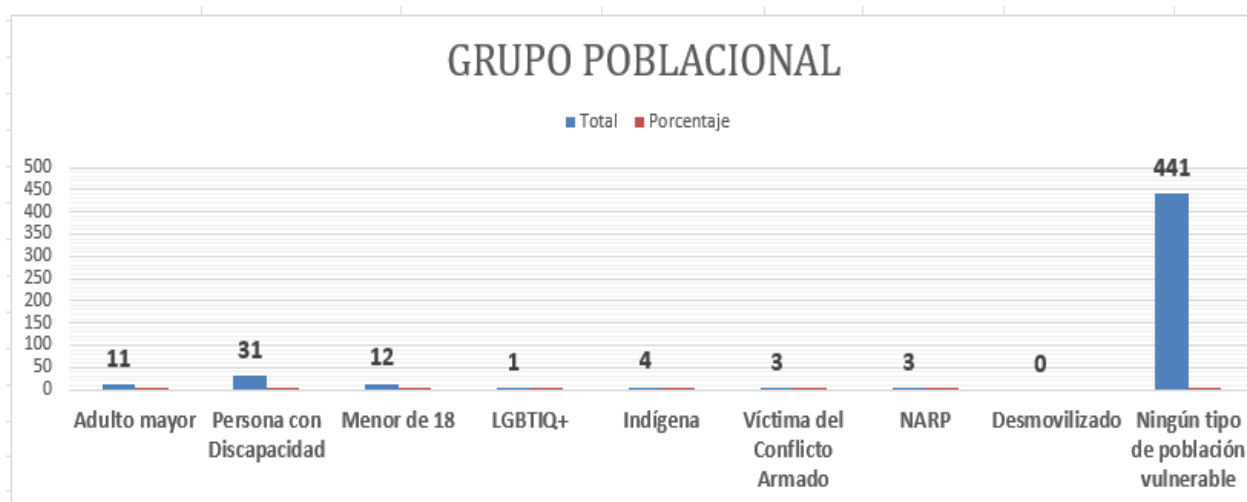
En cuanto a la condición de discapacidad, se observa que el 94% no posee ninguna condición de discapacidad, **el 6% restante se distribuye entre las discapacidades cognitiva, física, mental, visual y múltiple.**

GRUPO ÉTNICO	Total	Porcentaje
Afrocolombiano / Afrodescendiente	3	0,6%
Pueblo Indígena	4	1%
Raizal	1	0,2%
Rom	1	0,2%
Ninguno	497	98%
Total general	506	81%



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", "Pueblo indígena", "Raizal", y "Rom".

GRUPO POBLACIONAL	Total	Porcentaje
Adulto mayor	11	2%
Persona con Discapacidad	31	6%
Menor de 18	12	2%
LGBTIQ+	1	0%
Indígena	4	1%
Víctima del Conflicto Armado	3	1%
NARP	3	1%
Desmovilizado	0	0%
Ningún tipo de población vulnerable	441	87%
Total general	506	81%

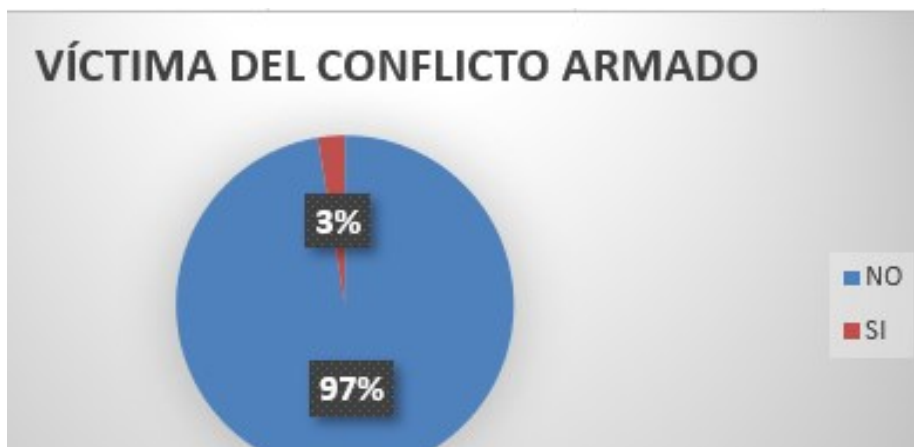


Se encuentra que en los grupos poblacionales vulnerables "Persona con Discapacidad", "Adulto mayor", "Menor de 18", tuvieron la recurrencia más significativa de las PQRSD radicadas en la entidad cada una con el 6%, 2%, respectivamente.

GRUPOS DE INTERES	Total	Porcentaje
Veeduría Ciudadana en Salud	8	1,6%
Asociación de Usuarios en Salud – IPS	2	0,4%
Asociación de Usuarios en Salud – EPS	0	0%
Ninguno	496	98,0%
Total general	506	81%

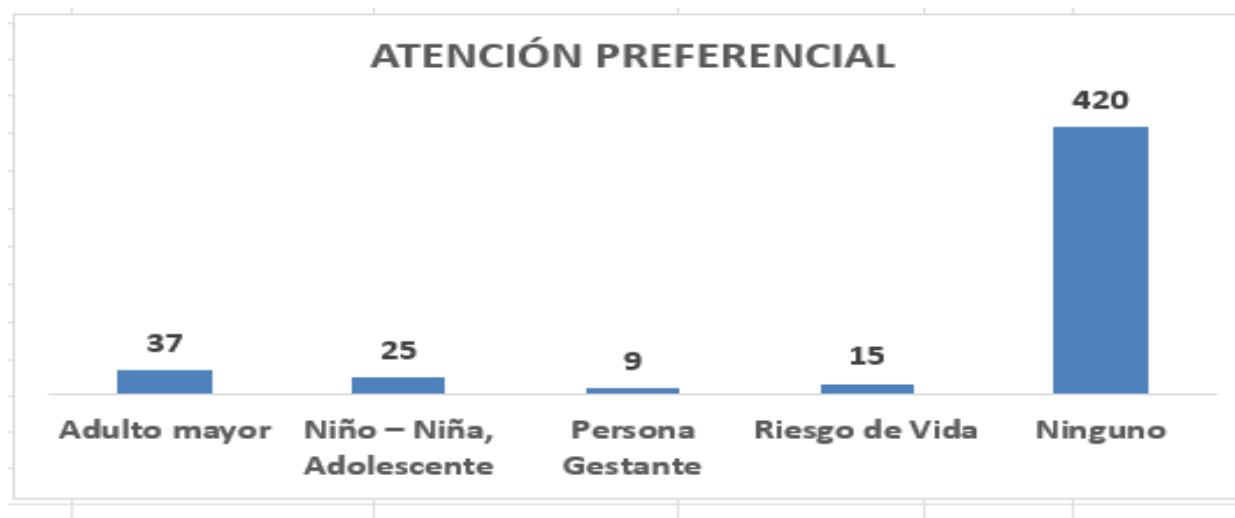
En cuanto a los grupos de interés, se evidencia la presencia de las "Veedurías Ciudadanas" con 8 PQRSD radicadas en la Dirección Territorial de Salud de Caldas, equivalente al 2% del total.

VÍCTIMA DEL CONFLICTO ARMADO	Total	Porcentaje
NO	493	97%
SI	13	2,6%
Total general	506	100%



En relación a la población identificada como "Víctimas del conflicto armado", se evidencia un total de 13 peticiones radicadas durante el cuarto trimestre 2023, correspondiente al 2,6%.

ATENCIÓN PREFERENCIAL	Total	Porcentaje
Adulto mayor	37	7%
Niño – Niña, Adolescente	25	5%
Persona Gestante	9	2%
Riesgo de Vida	15	3%
Ninguno	420	83%
Total general	506	100%



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 5% respectivamente**, seguido por "Riesgo de Vida" y "Persona Gestante" con un 5%



Jefe Oficina Asesora Planeación y Calidad

Elaborado por: Elizabeth González Santa – Contratista Dts
Revisado por: Ángela María López Londoño – Líder Calidad

Elizabeth
G.S.
