

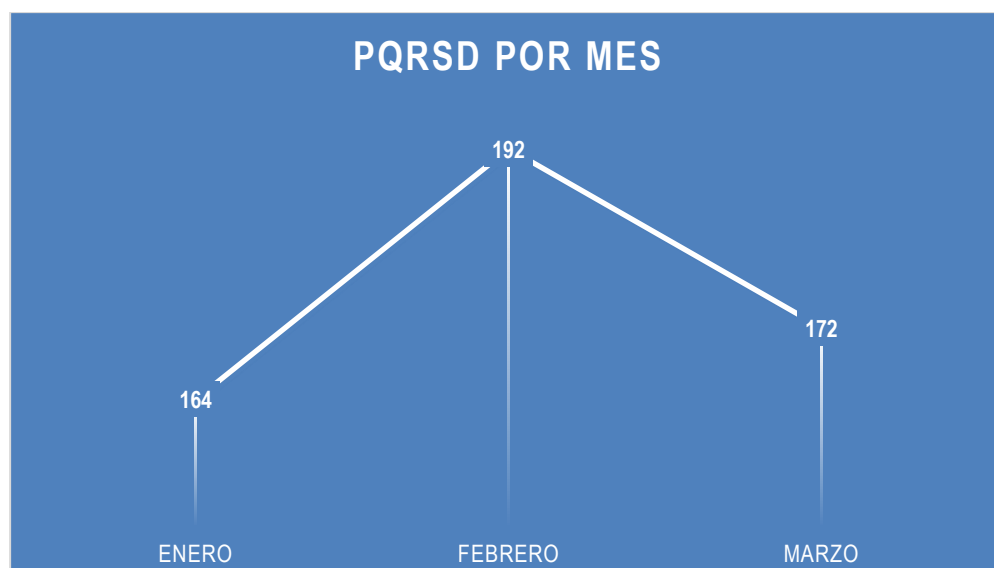
I INFORME TRIMESTRAL 2024: PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES

Período	
Extremo Inicial	Lunes, 01 de enero de 2024
Extremo Final	Domingo, 31 de marzo de 2023

1. TIPO DE PQRS

En el primer trimestre 2024, se recibieron un total de 528 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, el tipo de solicitud más reiterativa fue la petición de carácter general con un total de 183 radicaciones, correspondiente a un 34,7%, seguido por, las peticiones de entes de control con un total de 109, y reclamos con un total de 90 radicaciones, equivalentes a 20,6% y 17%, respectivamente. Así mismo, se evidencia que los tipos de solicitudes con menor proporción de recepción son felicitaciones y sugerencia.

TIPO DE SOLICITUD	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	PORCENTAJE
Denuncia	5	13	14	32	6,1%
Petición	54	70	59	183	34,7%
Petición de Consulta	3	0	0	3	0,6%
Petición de entes de control	37	40	32	109	20,6%
Petición de Información	13	11	9	33	6,3%
Queja	24	25	27	76	14,4%
Reclamo	28	31	31	90	17,0%
Felicitación	0	2	0	2	0,4%
Sugerencia	0	0	0	0	0,0%
Total general	164	192	172	528	100%

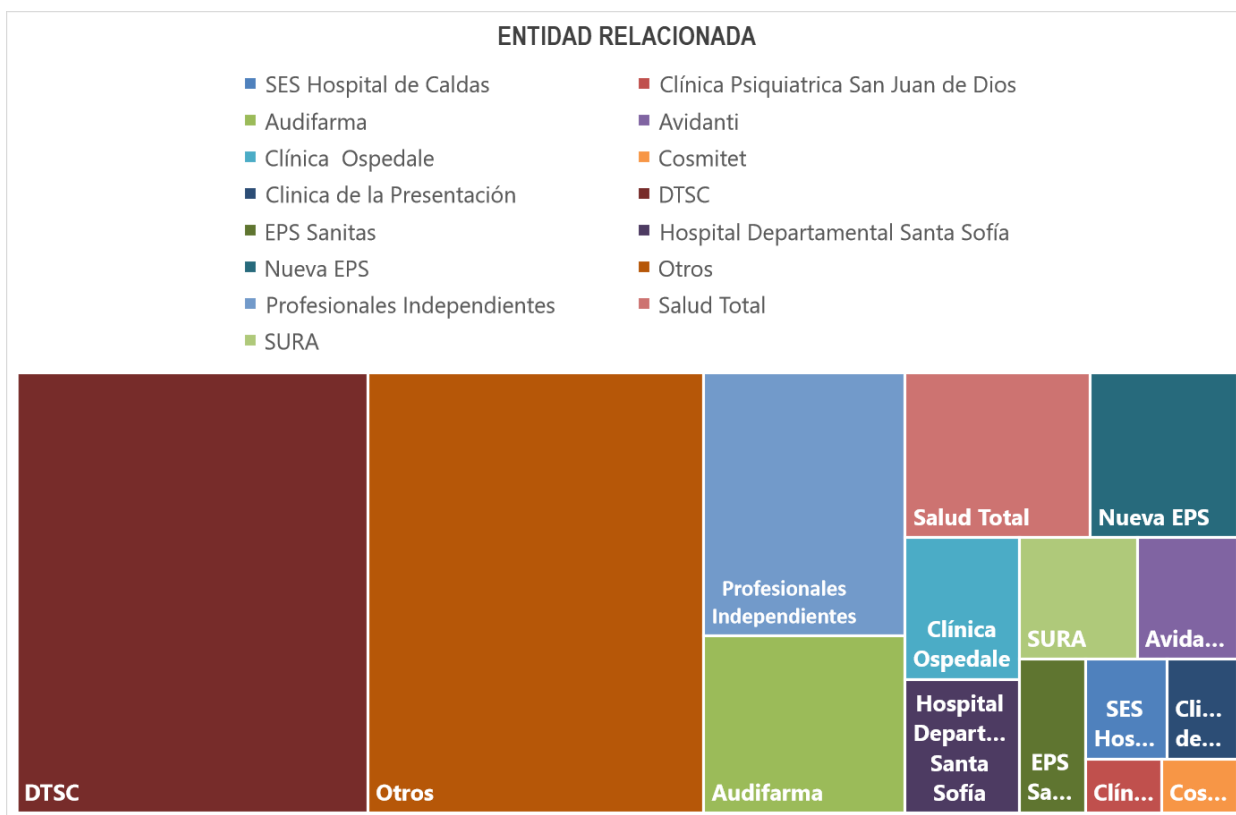


El mes de febrero fue el mes en el cual se recepcionó el mayor número de PQRSD.

2. ENTIDADES RELACIONADAS CON LAS PQRSD

En relación con las diferentes entidades que reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, se evidencia que la **Dirección territorial de Salud de Caldas** recibió 152 tipos de solicitudes con una representación del 28,8% del total recepcionadas.

ENTIDAD RELACIONADA	Denuncia	Felicitación	Petición	Petición de Consulta	Petición de entes de control	Petición de Información	Queja	Reclamo	Sugerencia	TOTAL	Porcentaje
SES Hospital de Caldas	0	0	3	1	2	0	2	0	0	8	1,5%
Clínica Psiquiátrica San Juan de Dios	0	0	2	0	0	0	1	1	0	4	0,8%
Audifarma	6	0	6	0	0	0	8	13	0	35	6,6%
Avidanti	0	0	2	0	3	0	6	1	0	12	2,3%
Clínica Ospedale	2	0	5	1	2	0	4	2	0	16	3,0%
Cosmitet	0	0	2	0	0	0	0	2	0	4	0,8%
Clinica de la Presentación	1	0	3	0	1	0	1	1	0	7	1,3%
DTSC	2	1	56	0	48	19	8	18	0	152	28,8%
EPS Sanitas	0	0	4	0	1	0	3	2	0	10	1,9%
Hospital Departamental Santa Sofía	2	0	3	0	6	3	0	3	0	15	2,8%
Nueva EPS	3	0	4	0	1	2	6	8	0	24	4,5%
Otros	4	0	54	1	40	2	24	20	0	145	27,5%
Independientes	8	1	27	0	2	7	4	3	0	52	9,8%
Salud Total	3	0	7	0	3	0	8	9	0	30	5,7%
SURA	1	0	5	0	0	0	1	7	0	14	2,7%
TOTAL	32	2	183	3	109	33	76	90	0	528	100,0%

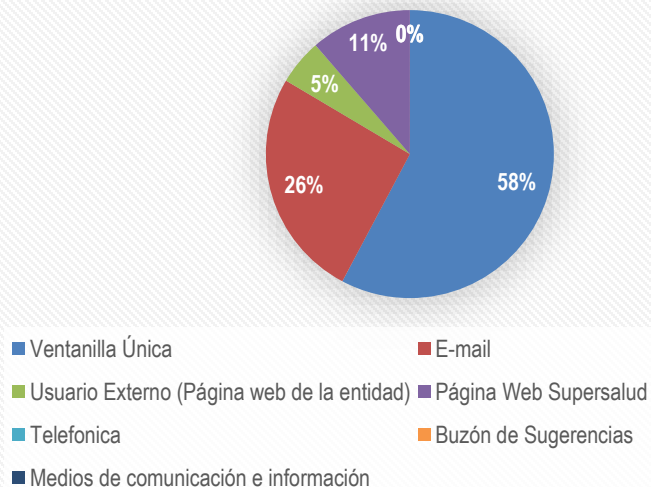


3. MEDIOS UTILIZADOS

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 305 radicaciones, correspondiente a un 58%, seguido por las radicaciones a través de correo electrónico de la de la entidad sac@saluddecaldas.gov.co, con un total de 136 radicaciones, equivalente al 26%.

MEDIO DE RECEPCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	Promedio
Ventanilla Única	97	120	88	305	57,8%
E-mail	28	53	55	136	25,8%
Usuario Externo (Página web)	6	10	11	27	5,1%
Página Web Supersalud	33	9	18	60	11,4%
Telefonica	0	0	0	0	0,0%
Buzón de Sugerencias	0	0	0	0	0,0%
Medios de comunicación e in	0	0	0	0	0,0%
Total general	164	192	172	528	100%

MEDIOS DE RECEPCIÓN DE PQRSDF

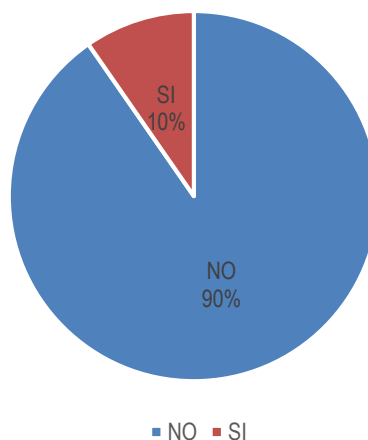


4. TRASLADO POR COMPETENCIA

Referente a los traslados por competencia, se evidencia que del total peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones recepcionadas, se remitieron por competencia a otras entidades 51 solicitudes, correspondiente a un 10%.

SE TRASLADA POR COMPETENCIA	TOTAL
NO	477
SI	51
Total general	528

REMISIONES POR COMPETENCIA



5. CUMPLIMIENTO A LOS TÉRMINOS DE RESPUESTA

A continuación, se presentan los términos internos definidos en el procedimiento de Gestión de PQRSD de 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 presenta el detalle de las solicitudes radicadas en el primer trimestre del 2024 y el tiempo de respuesta en el cual se atendió, según su respectiva tipología:

RADICADO PQRS	TIPO DE SOLICITUD	TIEMPO DE RESPUESTA - DÍAS HÁBILES
PQR-20240223-0314	Petición	7
PQR-20240122-0081	Petición	2
PQR-20240125-0111	Reclamo	11
PQR-20240119-0074	Petición de Información	7
PQR-20240206-0200	Petición	5
PQR-20240330-0527	Queja	9
PQR-20240202-0184	Petición de Información	9
PQR-20240103-0007	Petición	3
PQR-20240125-0116	Petición de Información	8
PQR-20240313-0440	Petición	5
PQR-20240222-0305	Reclamo	6
PQR-20240322-0510	Queja	9
PQR-20240307-0409	Petición	22
PQR-20240318-0479	Petición	12
PQR-20240212-0245	Denuncia	13
PQR-20240219-0280	Reclamo	6
PQR-20240126-0121	Denuncia	10
PQR-20240321-0501	Petición	9
PQR-20240309-0415	Denuncia	1
PQR-20240304-0375	Reclamo	6
PQR-20240227-0333	Queja	3
PQR-20240312-0432	Petición de entes de control	5
PQR-20240110-0031	Petición de entes de control	3
PQR-20240326-0516	Queja	7
PQR-20240321-0503	Petición	17
PQR-20240118-0064	Petición de entes de control	3
PQR-20240305-0391	Petición de entes de control	3
PQR-20240226-0316	Denuncia	11
PQR-20240123-0089	Reclamo	4
PQR-20240120-0075	Reclamo	1
PQR-20240103-0010	Reclamo	14
PQR-20240212-0241	Petición de entes de control	3

PQR-20240207-0218	Denuncia	5
PQR-20240110-0030	Reclamo	2
PQR-20240109-0024	Petición de entes de control	30
PQR-20240208-0228	Reclamo	3
PQR-20240219-0278	Petición de entes de control	5
PQR-20240205-0195	Petición	6
PQR-20240301-0368	Queja	4
PQR-20240110-0027	Petición de Información	16
PQR-20240219-0286	Petición de entes de control	4
PQR-20240326-0512	Queja	7
PQR-20240207-0215	Petición	3
PQR-20240319-0485	Petición	18
PQR-20240212-0244	Petición	7
PQR-20240110-0026	Petición de Consulta	11
PQR-20240125-0117	Queja	5
PQR-20240123-0094	Denuncia	4
PQR-20240111-0033	Petición	4
PQR-20240126-0122	Queja	9
PQR-20240124-0099	Petición	17
PQR-20240206-0205	Petición	10
PQR-20240208-0221	Petición	8
PQR-20240105-0017	Petición de entes de control	3
PQR-20240130-0150	Queja	4
PQR-20240316-0463	Queja	1
PQR-20240207-0217	Petición	11
PQR-20240322-0508	Petición de entes de control	12
PQR-20240318-0468	Petición de Información	3
PQR-20240308-0413	Reclamo	4
PQR-20240129-0128	Queja	2
PQR-20240126-0124	Queja	4
PQR-20240313-0439	Petición	15
PQR-20240131-0160	Petición	3
PQR-20240122-0083	Petición	3
PQR-20240124-0097	Petición	3
PQR-20240229-0354	Denuncia	24
PQR-20240206-0204	Reclamo	10
PQR-20240322-0507	Reclamo	9
PQR-20240220-0293	Denuncia	11
PQR-20240219-0281	Petición	6

PQR-20240206-0209	Petición de entes de control	3
PQR-20240117-0055	Petición de entes de control	11
PQR-20240209-0231	Petición	3
PQR-20240214-0262	Petición de Información	5
PQR-20240219-0288	Petición	12
PQR-20240102-0006	Petición de entes de control	4
PQR-20240215-0272	Reclamo	5
PQR-20240331-0531	Reclamo	16
PQR-20240118-0068	Petición	12
PQR-20240315-0459	Petición de entes de control	2
PQR-20240212-0242	Petición	7
PQR-20240304-0374	Petición	11
PQR-20240129-0129	Reclamo	11
PQR-20240130-0157	Petición de entes de control	6
PQR-20240115-0046	Petición de entes de control	6
PQR-20240122-0079	Petición	2
PQR-20240207-0214	Petición	2
PQR-20240209-0229	Petición	2
PQR-20240226-0325	Petición	16
PQR-20240315-0452	Petición	5
PQR-20240115-0044	Petición de entes de control	4
PQR-20240205-0189	Petición	5
PQR-20240118-0063	Petición	4
PQR-20240226-0320	Petición	12
PQR-20240130-0156	Petición	12
PQR-20240220-0289	Petición de Información	10
PQR-20240219-0287	Petición	5
PQR-20240215-0271	Petición	12
PQR-20240226-0323	Petición	3
PQR-20240207-0220	Queja	5
PQR-20240130-0152	Petición	11
PQR-20240129-0126	Petición	4
PQR-20240208-0224	Petición	10
PQR-20240308-0412	Reclamo	7
PQR-20240325-0511	Petición	7
PQR-20240130-0146	Petición	12
PQR-20240130-0155	Petición de entes de control	2
PQR-20240119-0069	Petición	5
PQR-20240124-0104	Petición	16

PQR-20240301-0367	Queja	7
PQR-20240125-0106	Queja	13
PQR-20240205-0192	Petición de entes de control	3
PQR-20240205-0193	Petición de entes de control	3
PQR-20240126-0119	Petición de entes de control	3
PQR-20240228-0338	Petición	10
PQR-20240320-0488	Petición	15
PQR-20240306-0399	Petición de Información	9
PQR-20240304-0377	Denuncia	8
PQR-20240206-0203	Petición de entes de control	1
PQR-20240109-0019	Reclamo	15
PQR-20240115-0038	Denuncia	11
PQR-20240102-0002	Reclamo	12
PQR-20240212-0237	Petición	11
PQR-20240304-0386	Denuncia	9
PQR-20240305-0387	Petición	11
PQR-20240228-0345	Reclamo	4
PQR-20240207-0210	Petición de Información	7
PQR-20240301-0363	Petición	11
PQR-20240229-0356	Petición	15
PQR-20240129-0141	Petición de entes de control	3
PQR-20240201-0172	Reclamo	4
PQR-20240228-0339	Petición de entes de control	14
PQR-20240326-0517	Reclamo	18
PQR-20240214-0255	Petición de Información	8
PQR-20240223-0310	Reclamo	5
PQR-20240103-0011	Reclamo	12
PQR-20240219-0283	Petición de Información	6
PQR-20240227-0331	Queja	5
PQR-20240201-0175	Queja	15
PQR-20240319-0483	Petición	2
PQR-20240218-0277	Denuncia	10
PQR-20240220-0294	Petición de entes de control	11
PQR-20240214-0259	Petición de Información	8
PQR-20240219-0279	Petición de entes de control	4
PQR-20240124-0102	Petición de entes de control	2
PQR-20240305-0395	Petición	10
PQR-20240226-0324	Petición de entes de control	13
PQR-20240306-0402	Reclamo	5

PQR-20240313-0438	Petición	1
PQR-20240123-0095	Petición	10
PQR-20240201-0171	Denuncia	13
PQR-20240208-0222	Reclamo	11
PQR-20240208-0226	Petición	4
PQR-20240116-0053	Petición de entes de control	2
PQR-20240122-0087	Petición de entes de control	2
PQR-20240206-0206	Queja	6
PQR-20240220-0290	Petición	15
PQR-20240221-0298	Reclamo	5
PQR-20240320-0492	Petición de entes de control	9
PQR-20240314-0449	Petición	4
PQR-20240319-0486	Petición	14
PQR-20240320-0493	Reclamo	1
PQR-20240208-0227	Petición	10
PQR-20240305-0396	Queja	5
PQR-20240311-0424	Petición	8
PQR-20240131-0161	Petición	12
PQR-20240205-0196	Petición	9
PQR-20240216-0274	Petición	12
PQR-20240215-0270	Petición	10
PQR-20240327-0519	Queja	10
PQR-20240206-0207	Petición	11
PQR-20240220-0292	Petición de entes de control	1
PQR-20240215-0273	Petición de entes de control	15
PQR-20240220-0291	Petición	7
PQR-20240309-0416	Petición	9
PQR-20240112-0036	Queja	11
PQR-20240314-0442	Petición de entes de control	6
PQR-20240314-0446	Petición	6
PQR-20240301-0358	Denuncia	8
PQR-20240313-0441	Petición de entes de control	1
PQR-20240221-0301	Petición de entes de control	2
PQR-20240109-0020	Petición de Consulta	18
PQR-20240125-0114	Petición de Información	9
PQR-20240212-0238	Reclamo	3
PQR-20240205-0194	Queja	12
PQR-20240118-0067	Reclamo	3
PQR-20240315-0457	Petición de Información	3

PQR-20240327-0518	Queja	14
PQR-20240219-0284	Denuncia	3
PQR-20240330-0525	Petición de entes de control	2
PQR-20240318-0474	Petición de Información	3
PQR-20240321-0499	Denuncia	18
PQR-20240227-0334	Petición	12
PQR-20240120-0076	Petición de entes de control	2
PQR-20240206-0201	Reclamo	1
PQR-20240227-0328	Petición	8
PQR-20240214-0257	Petición de entes de control	26
PQR-20240125-0115	Petición	4
PQR-20240321-0504	Petición	4
PQR-20240226-0319	Reclamo	6
PQR-20240117-0057	Petición de entes de control	9
PQR-20240126-0125	Petición de entes de control	10
PQR-20240212-0239	Petición de entes de control	6
PQR-20240116-0048	Reclamo	4
PQR-20240308-0411	Petición	11
PQR-20240215-0269	Petición	12
PQR-20240227-0332	Reclamo	6
PQR-20240207-0213	Petición de entes de control	5
PQR-20240203-0185	Petición de entes de control	4
PQR-20240315-0454	Reclamo	5
PQR-20240318-0473	Reclamo	4
PQR-20240122-0085	Petición	11
PQR-20240227-0326	Reclamo	6
PQR-20240129-0132	Queja	11
PQR-20240213-0248	Reclamo	11
PQR-20240111-0032	Reclamo	3
PQR-20240315-0450	Reclamo	3
PQR-20240310-0418	Petición de entes de control	3
PQR-20240228-0346	Petición	11
PQR-20240214-0263	Petición	5
PQR-20240102-0001	Reclamo	17
PQR-20240215-0265	Petición	12
PQR-20240214-0264	Reclamo	11
PQR-20240228-0341	Petición	2
PQR-20240205-0190	Petición de entes de control	13
PQR-20240205-0197	Reclamo	5

PQR-20240213-0249	Reclamo	2
PQR-20240315-0451	Reclamo	13
PQR-20240213-0252	Petición	3
PQR-20240226-0317	Petición	7
PQR-20240129-0137	Queja	3
PQR-20240122-0086	Petición de entes de control	4
PQR-20240307-0406	Petición de entes de control	3
PQR-20240121-0078	Queja	6
PQR-20240213-0250	Petición	12
PQR-20240331-0529	Petición de entes de control	1
PQR-20240201-0166	Petición de entes de control	2
PQR-20240308-0414	Petición	10
PQR-20240304-0384	Petición	10
PQR-20240312-0430	Petición de Información	5
PQR-20240228-0350	Queja	5
PQR-20240305-0393	Petición	9
PQR-20240129-0133	Reclamo	15
PQR-20240305-0394	Petición	9
PQR-20240123-0092	Petición	12
PQR-20240202-0179	Petición de entes de control	1
PQR-20240315-0462	Petición	6
PQR-20240311-0429	Reclamo	6
PQR-20240222-0309	Petición	3
PQR-20240227-0327	Queja	5
PQR-20240207-0216	Petición de entes de control	5
PQR-20240125-0107	Petición	15
PQR-20240117-0056	Petición de entes de control	6
PQR-20240318-0478	Petición de Información	5
PQR-20240212-0246	Petición de entes de control	2
PQR-20240326-0514	Reclamo	6
PQR-20240211-0235	Petición	2
PQR-20240320-0490	Petición de entes de control	10
PQR-20240123-0091	Reclamo	12
PQR-20240227-0330	Denuncia	12
PQR-20240202-0181	Felicitación	47
PQR-20240208-0223	Petición	10
PQR-20240129-0144	Petición de entes de control	6
PQR-20240214-0261	Reclamo	4
PQR-20240124-0105	Petición de entes de control	3

PQR-20240130-0151	Petición de Información	5
PQR-20240226-0321	Reclamo	6
PQR-20240206-0198	Petición	12
PQR-20240209-0233	Petición	8
PQR-20240304-0383	Reclamo	10
PQR-20240315-0455	Queja	12
PQR-20240125-0110	Petición	9
PQR-20240229-0353	Queja	8
PQR-20240109-0023	Petición	12
PQR-20240321-0495	Queja	13
PQR-20240102-0003	Petición	13
PQR-20240205-0187	Petición de Información	4
PQR-20240228-0342	Petición	7
PQR-20240104-0014	Petición de entes de control	9
PQR-20240321-0498	Petición de entes de control	2
PQR-20240327-0520	Petición de Información	11
PQR-20240213-0251	Petición de entes de control	7
PQR-20240318-0471	Reclamo	14
PQR-20240326-0513	Denuncia	14
PQR-20240124-0103	Petición	11
PQR-20240318-0477	Petición	19
PQR-20240207-0219	Petición de Información	6
PQR-20240203-0186	Petición	3
PQR-20240214-0256	Felicitación	19
PQR-20240304-0378	Petición	2
PQR-20240205-0188	Queja	3
PQR-20240322-0506	Queja	14
PQR-20240124-0098	Queja	7
PQR-20240117-0058	Petición	3
PQR-20240312-0431	Petición	18
PQR-20240326-0515	Queja	7
PQR-20240311-0423	Petición	3
PQR-20240103-0008	Queja	10
PQR-20240318-0475	Petición	15
PQR-20240123-0093	Petición de entes de control	13
PQR-20240130-0154	Queja	3
PQR-20240222-0307	Reclamo	7
PQR-20240222-0302	Petición	9
PQR-20240116-0051	Petición de entes de control	4

PQR-20240229-0352	Queja	13
PQR-20240301-0361	Reclamo	2
PQR-20240301-0362	Petición de entes de control	2
PQR-20240110-0025	Queja	9
PQR-20240312-0433	Petición de entes de control	4
PQR-20240122-0088	Queja	7
PQR-20240219-0282	Petición de entes de control	2
PQR-20240202-0180	Reclamo	9
PQR-20240212-0240	Denuncia	14
PQR-20240301-0370	Queja	4
PQR-20240122-0082	Petición	11
PQR-20240125-0113	Petición de Información	10
PQR-20240116-0052	Petición de Información	4
PQR-20240311-0419	Denuncia	8
PQR-20240304-0381	Reclamo	11
PQR-20240211-0236	Reclamo	11
PQR-20240307-0408	Petición	11
PQR-20240304-0385	Queja	11
PQR-20240314-0448	Reclamo	5
PQR-20240312-0434	Petición	6
PQR-20240103-0009	Petición	11
PQR-20240314-0447	Queja	23
PQR-20240307-0405	Denuncia	11
PQR-20240223-0313	Petición de entes de control	7
PQR-20240118-0062	Petición de entes de control	11
PQR-20240124-0101	Petición de entes de control	11
PQR-20240214-0258	Queja	4
PQR-20240228-0348	Petición de entes de control	2
PQR-20240229-0351	Queja	3
PQR-20240327-0521	Petición	13
PQR-20240212-0247	Queja	13
PQR-20240321-0502	Petición	18
PQR-20240304-0373	Reclamo	7
PQR-20240228-0349	Petición	2
PQR-20240205-0191	Denuncia	8
PQR-20240131-0159	Petición	11
PQR-20240130-0147	Queja	5
PQR-20240321-0496	Petición de entes de control	2
PQR-20240202-0182	Reclamo	2

PQR-20240315-0456	Queja	2
PQR-20240115-0042	Petición	3
PQR-20240305-0389	Petición de entes de control	2
PQR-20240103-0012	Petición	13
PQR-20240124-0100	Petición de Información	6
PQR-20240129-0134	Petición de Información	7
PQR-20240301-0365	Petición	4
PQR-20240112-0034	Queja	8
PQR-20240214-0254	Denuncia	4
PQR-20240124-0096	Petición	10
PQR-20240202-0177	Petición de entes de control	3
PQR-20240221-0300	Petición	2
PQR-20240112-0035	Petición	8
PQR-20240309-0417	Petición de entes de control	3
PQR-20240315-0458	Queja	5
PQR-20240206-0202	Petición	4
PQR-20240201-0169	Petición	3
PQR-20240311-0427	Petición	3
PQR-20240123-0090	Petición	7
PQR-20240307-0407	Reclamo	7
PQR-20240105-0015	Reclamo	11
PQR-20240304-0380	Petición de entes de control	5
PQR-20240129-0138	Petición	11
PQR-20240223-0312	Petición de entes de control	4
PQR-20240226-0322	Petición	14
PQR-20240321-0494	Petición	10
PQR-20240318-0469	Denuncia	18
PQR-20240228-0337	Petición	11
PQR-20240211-0234	Petición de entes de control	4
PQR-20240306-0398	Petición de entes de control	5
PQR-20240119-0071	Reclamo	16
PQR-20240306-0401	Denuncia	11
PQR-20240131-0163	Petición	12
PQR-20240319-0487	Petición de entes de control	3
PQR-20240312-0436	Petición de entes de control	4
PQR-20240129-0130	Queja	2
PQR-20240115-0045	Reclamo	13
PQR-20240306-0397	Queja	11
PQR-20240322-0505	Petición de entes de control	19

PQR-20240201-0167	Petición	4
PQR-20240301-0359	Petición	11
PQR-20240311-0426	Petición de entes de control	6
PQR-20240318-0470	Reclamo	19
PQR-20240219-0285	Petición	2
PQR-20240222-0306	Queja	2
PQR-20240331-0530	Petición	6
PQR-20240308-0410	Petición	11
PQR-20240125-0109	Queja	4
PQR-20240314-0445	Petición de entes de control	7
PQR-20240315-0461	Petición	1
PQR-20240109-0022	Reclamo	10
PQR-20240105-0018	Petición	12
PQR-20240227-0329	Petición de entes de control	4
PQR-20240228-0347	Petición de entes de control	2
PQR-20240306-0403	Petición	6
PQR-20240115-0039	Petición	8
PQR-20240226-0318	Petición de entes de control	1
PQR-20240130-0158	Reclamo	2
PQR-20240229-0355	Queja	15
PQR-20240119-0072	Petición de entes de control	7
PQR-20240202-0183	Queja	9
PQR-20240327-0523	Petición	4
PQR-20240306-0400	Petición	5
PQR-20240206-0208	Petición	10
PQR-20240115-0041	Petición	2
PQR-20240322-0509	Petición de entes de control	8
PQR-20240118-0060	Petición	6
PQR-20240222-0304	Petición de entes de control	6
PQR-20240222-0303	Reclamo	11
PQR-20240319-0482	Petición	22
PQR-20240222-0308	Petición	10
PQR-20240229-0357	Queja	5
PQR-20240202-0176	Petición de entes de control	16
PQR-20240318-0472	Reclamo	11
PQR-20240129-0136	Queja	4
PQR-20240315-0460	Petición de Información	16
PQR-20240109-0021	Petición	7
PQR-20240125-0108	Petición	16

PQR-20240110-0028	Petición de entes de control	4
PQR-20240314-0443	Reclamo	5
PQR-20240130-0153	Petición	1
PQR-20240129-0143	Petición de entes de control	5
PQR-20240303-0371	Petición de entes de control	3
PQR-20240115-0040	Petición de Información	6
PQR-20240305-0390	Queja	5
PQR-20240201-0168	Queja	11
PQR-20240228-0343	Queja	13
PQR-20240105-0016	Reclamo	10
PQR-20240311-0422	Reclamo	2
PQR-20240215-0266	Petición	4
PQR-20240129-0142	Petición de entes de control	4
PQR-20240311-0421	Petición	2
PQR-20240303-0372	Petición	1
PQR-20240129-0131	Reclamo	11
PQR-20240118-0066	Reclamo	10
PQR-20240102-0005	Reclamo	17
PQR-20240201-0170	Petición de entes de control	2
PQR-20240318-0466	Denuncia	18
PQR-20240311-0425	Petición de entes de control	2
PQR-20240328-0524	Denuncia	16
PQR-20240331-0528	Queja	2
PQR-20240215-0267	Petición de Información	7
PQR-20240116-0050	Reclamo	10
PQR-20240228-0340	Reclamo	6
PQR-20240119-0070	Reclamo	14
PQR-20240122-0084	Petición	2
PQR-20240116-0047	Petición de entes de control	5
PQR-20240207-0211	Petición	1
PQR-20240220-0295	Queja	10
PQR-20240130-0145	Petición	2
PQR-20240313-0437	Petición	6
PQR-20240311-0420	Queja	7
PQR-20240301-0369	Queja	5
PQR-20240202-0178	Petición	4
PQR-20240110-0029	Petición	8
PQR-20240318-0467	Reclamo	12
PQR-20240206-0199	Reclamo	10

PQR-20240209-0232	Reclamo	4
PQR-20240216-0275	Denuncia	13
PQR-20240228-0336	Petición	7
PQR-20240307-0404	Queja	4
PQR-20240221-0299	Petición de entes de control	5
PQR-20240314-0444	Queja	19
PQR-20240214-0260	Queja	8
PQR-20240117-0059	Queja	5
PQR-20240227-0335	Petición de entes de control	4
PQR-20240116-0054	Petición de Información	8
PQR-20240115-0043	Petición de entes de control	3
PQR-20240131-0162	Petición de Información	8
PQR-20240315-0453	Petición	11
PQR-20240214-0253	Queja	10
PQR-20240311-0428	Petición	20
PQR-20240129-0140	Petición	11
PQR-20240212-0243	Petición	10
PQR-20240129-0127	Petición	6
PQR-20240301-0360	Petición	9
PQR-20240114-0037	Queja	1
PQR-20240330-0526	Petición de Información	2
PQR-20240304-0379	Reclamo	4
PQR-20240327-0522	Reclamo	17
PQR-20240304-0376	Petición	6
PQR-20240228-0344	Queja	3
PQR-20240131-0165	Petición de entes de control	6
PQR-20240201-0174	Reclamo	5
PQR-20240305-0388	Petición de entes de control	6
PQR-20240122-0080	Reclamo	6
PQR-20240120-0077	Petición de entes de control	3
PQR-20240116-0049	Petición de entes de control	4
PQR-20240119-0073	Petición de Información	7
PQR-20240318-0480	Petición	4
PQR-20240318-0476	Petición	12
PQR-20240104-0013	Queja	13
PQR-20240301-0364	Reclamo	12
PQR-20240126-0123	Denuncia	10
PQR-20240220-0297	Petición de entes de control	2
PQR-20240207-0212	Petición	4

PQR-20240216-0276	Petición	8
PQR-20240130-0149	Petición de entes de control	5
PQR-20240318-0465	Denuncia	17
PQR-20240305-0392	Petición de entes de control	2
PQR-20240223-0315	Petición	4
PQR-20240118-0065	Petición	8
PQR-20240126-0120	Petición	11
PQR-20240319-0481	Denuncia	15
PQR-20240129-0135	Petición	16
PQR-20240220-0296	Petición de entes de control	11
PQR-20240209-0230	Reclamo	8
PQR-20240208-0225	Petición	10
PQR-20240316-0464	Petición de entes de control	1
PQR-20240131-0164	Queja	3
PQR-20240125-0112	Reclamo	4
PQR-20240125-0118	Petición	15
PQR-20240129-0139	Petición de Consulta	4
PQR-20240201-0173	Queja	14
PQR-20240102-0004	Denuncia	32
PQR-20240304-0382	Reclamo	7
PQR-20240320-0489	Petición de entes de control	2
PQR-20240223-0311	Petición de Información	5
PQR-20240118-0061	Petición	10
PQR-20240312-0435	Queja	7
PQR-20240321-0497	Petición	13
PQR-20240301-0366	Reclamo	3
PQR-20240215-0268	Petición	5
PQR-20240321-0500	Petición	13

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 460 solicitudes, equivalente al 87,1% del total, el restante corresponde a 68 peticiones sin respuesta oportuna, lo que representa un 13%.

TRÁMITE OPORTUNO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
SIN RESPUESTA OPORTUNA	24	24	20	68
CON RESPUESTA OPORTUNA	140	168	152	460
TOTAL GENERAL	164	192	172	528

**OPORTUNIDAD DE LA
RESPUESTA / MES**

85%

88%

88%

87,1%

TRÁMITE OPORTUNO



6. PQRSD 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, con un total de 211, que representa el 40 % del total de PQRSDF recepcionadas en el primer trimestre 2024.

SUBDIRECCIÓN O ÁREA RESPONSABLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	PROMEDIO/SUBDIRECCIÓN
Dirección General	0	0	0	0	0,0%
Oficina de Control Interno	1	1	0	2	0,4%
Oficina de Prensa y Comunicaciones	1	0	0	1	0,2%
Oficina Asesora de Planeación y Calidad	1	0	0	1	0,2%
Subdirección Administrativa	5	12	2	19	3,6%
Subdirección de Prestación de Servicios y Aseguramiento	60	68	66	194	36,7%
Subdirección de Salud Pública	31	36	33	100	18,9%
Subdirección Jurídica	65	75	71	211	40,0%
TOTAL GENERAL	164	192	172	528	100%

PQRSD POR ÁREA



7. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Frente al trámite dado a las solicitudes de información para el primer trimestre 2024, se observa que, se registraron un total de 33 solicitudes, de las cuales 32 fueron resueltas por la Dirección Territorial de Salud de Caldas.

SOBRE LA SOLICITUD	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	PROMEDIO
Se Remite la Solicitud a Otra Entidad	1	0	0	1	3%
Se Niega el Acceso a la Información	0	0	0	0	0%
Se Brinda la Información de la Solicitud	12	11	9	32	97%
TOTAL GENERAL	13	11	9	33	100%

PETICIONES DE INFORMACIÓN



8. OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA POR ÁREA

Referente a la oportunidad de respuesta por área, se evidencia que, de las 462 peticiones con trámite oportuno, la Subdirección de Salud Jurídica tramitó oportunamente el 89% de solicitudes radicadas al área, siendo la Subdirección con mejor oportunidad de respuesta con 196 peticiones. Así mismo, se identifica una oportunidad de mejora en las Subdirecciones de Prestación de Servicios y Aseguramiento y Salud Pública, con un porcentaje de cumplimiento del 82 y 84%, respectivamente.

SUBDIRECCIÓN O ÁREA RESPONSABLE	CON TRÁMITE OPORTUNO	SIN TRÁMITE OPORTUNO	PROMEDIO/SUBDIRECCIÓN
Dirección General	0	0	N/A
Oficina de Control Interno	2	0	N/A
Oficina de Prensa y Comunicaciones	1	0	N/A
Oficina Asesora de Planeación y Calidad	3	0	100%
Subdirección Administrativa	19	0	100%
Subdirección de Prestación de Servicios y Aseguramiento	157	35	82%
Subdirección de Salud Pública	84	16	84%
Subdirección Jurídica	196	15	93%
TOTAL GENERAL	462	66	91,7%

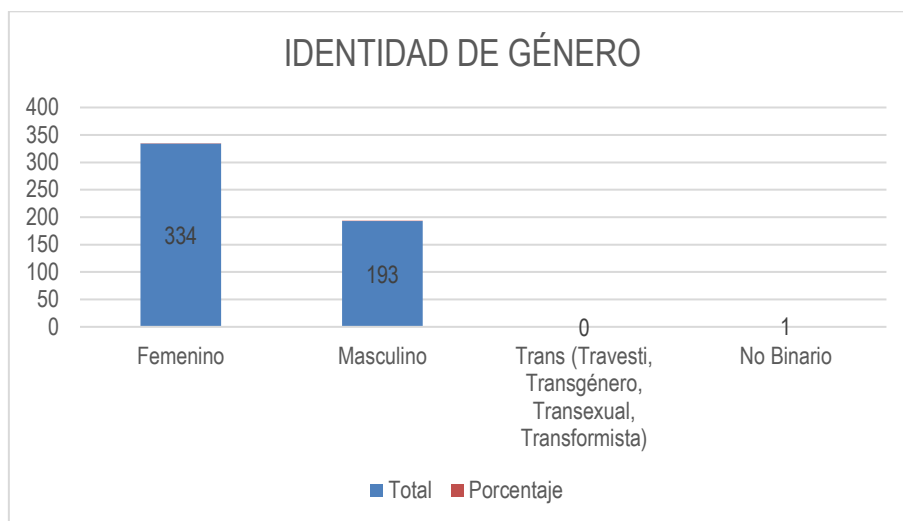
OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA POR ÁREA



9. CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE INTERÉS

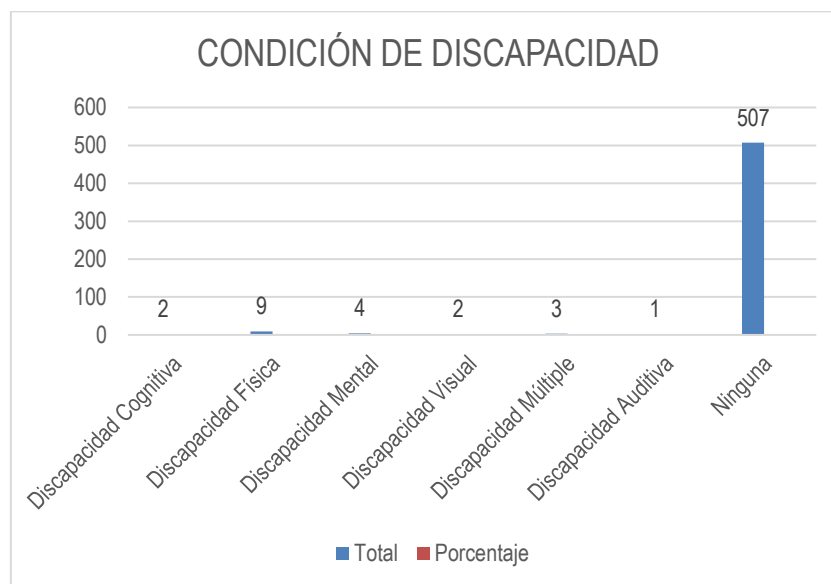
Durante el primer trimestre 2024, en relación con la identidad de género, la mayor representación la tuvo el género femenino con 334 solicitudes recepcionadas, correspondiente a un 63% del total.

IDENTIDAD DE GÉNERO	Total	Porcentaje
Femenino	334	63%
Masculino	193	37%
Trans (Travesti, Transgénero, Transexual, Transformista)	0	0%
No Binario	1	0%
Total general	528	100%



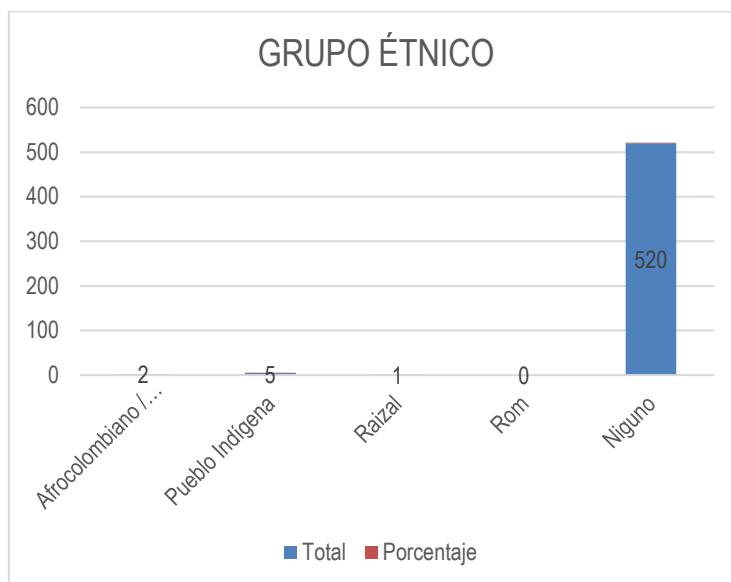
En cuanto a la condición de discapacidad, se observa que, el 96% no posee ninguna condición de discapacidad, el 4% restante se distribuye entre las discapacidades cognitiva, física, mental, visual y múltiple.

CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD	Total	Porcentaje
Discapacidad Cognitiva	2	0,4%
Discapacidad Física	9	1,7%
Discapacidad Mental	4	0,8%
Discapacidad Visual	2	0,4%
Discapacidad Múltiple	3	1%
Discapacidad Auditiva	1	0%
Ninguna	507	96%
Total general	528	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", "Pueblo indígena", "Raizal", y "Rom".

GRUPO ÉTNICO	Total	Porcentaje
Afrocolombiano / Afrodescendiente	2	0,4%
Pueblo Indígena	5	1%
Raizal	1	0,2%
Rom	0	0,0%
Ninguno	520	98%
Total general	528	100%



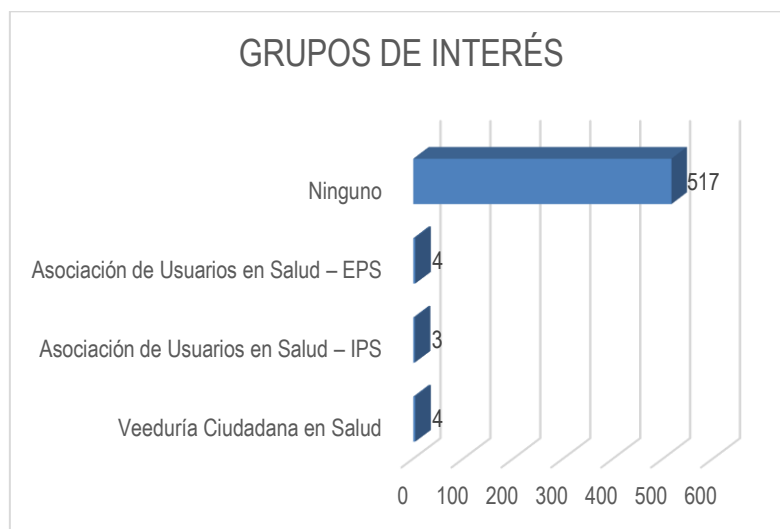
Se encuentra que en los grupos poblacionales vulnerables “Adulto mayor” y “persona con discapacidad”, tuvieron la recurrencia más significativa de las PQRSD radicadas en la entidad, correspondiente al 4% y 2%, respectivamente.

GRUPO POBLACIONAL	Total	Porcentaje
Adulto mayor	19	4%
Persona con Discapacidad	13	2%
Menor de 18	5	1%
LGBTIQ+	4	1%
Indígena	6	1%
Víctima del Conflicto Armado	6	1%
NARP	1	0%
Migrante	2	0%
Desmovilizado	1	0%
Ningún tipo de población vulnerable	471	89%
Total general	528	85%



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.

GRUPOS DE INTERES	Total	Porcentaje
Veeduría Ciudadana en Salud	4	1%
Asociación de Usuarios en Salud – IPS	3	0,6%
Asociación de Usuarios en Salud – EPS	4	1%
Ninguno	517	97,9%
Total general	528	85%



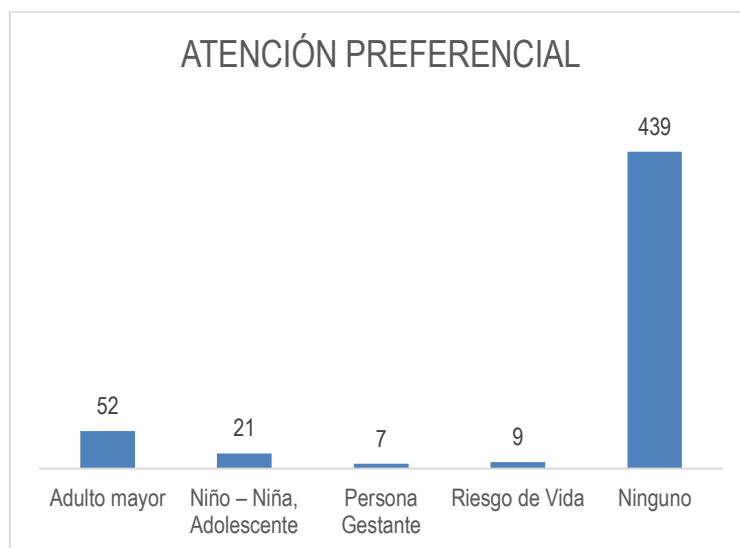
En relación con la población identificada como "Víctimas del conflicto armado", se evidencia un total de 10 peticiones radicadas durante el primer trimestre 2024, correspondiente al 2%.

VÍCTIMA DEL CONFLICTO ARMADO	Total	Porcentaje
NO	518	98%
SI	10	2%
Total general	528	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 10%, y 4% respectivamente, seguido por "Riesgo de Vida" y "Persona Gestante".

ATENCIÓN PREFERENCIAL	Total	Porcentaje
Adulto mayor	52	10%
Niño – Niña, Adolescente	21	4%
Persona Gestante	7	1%
Riesgo de Vida	9	2%
Ninguno	439	83%
Total general	528	100%




JORGE RUBIO JIMENEZ
Subdirector de Salud Pública
Dirección Territorial de Salud de Caldas

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

