ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI	**INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) – 2°TRIMESTRE 2016** **SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA MUNICIPAL**

Grupo de Planeación – Sistemas de Gestión **Informe Consolidado de PQR – 2°Trimestre 2016** Santiago de Cali, Septiembre 26 de 2016	
OBJETIVO GENERAL	Presentar a la Alta Dirección, el informe consolidado de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidos durante el **2° trimestre del año 2016**, a través del Grupo Planeación – Sistemas de Gestión, de la SSPM; este informe incluye el análisis de los registros, conclusiones y recomendaciones que contribuyan a la toma de decisiones y a la formulación de planes de mejoramiento (cuando aplique) que aumenten la capacidad de la dependencia, para atender y satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad.
PERIODO EVALUADO	01 de abril hasta el 30 de junio de 2016
PROCESOS / SUBPROCESO	**Servicio de Salud Pública /** • Gestión sobre los determinantes sociales y ambientales en salud • Gestión del Aseguramiento en salud y Gestión de desarrollo y prestación de servicios de salud. • Gestión de Desarrollo y Prestación de Servicios de Salud. **Servicios Públicos** / Apoyo para el mejoramiento en la prestación de servicios de agua potable y saneamiento básico en la zona rural **Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria** **Convivencia y Seguridad** / Manejo Integral del Riesgo y Atención de Desastres en Salud.
FUENTES	Sistema Orfeo
DEFINICIONES	**Peticiones**: Es toda solicitud respetuosa presentada por los ciudadanos ante la Alcaldía de Santiago de Cali.
	Quejas: Insatisfacción por la conducta de un servidor público o por la deficiencia en la atención prestada por la Alcaldía de Santiago de Cali.
	Reclamos: Insatisfacción por la desatención de un servicio prestado por la Alcaldía de Santiago de Cali.
Nota: En especial, para la Secretaria de Salud Pública Municipal y cuando aplique, el informe incluye las peticiones presentadas por los ciudadanos ante la SSPM sobre fallas, incumplimientos que tienen las entidades o empresas sujetos de IVC.[1].	

[1] Definición de Petición, de carácter especial para la SSPM. Véase el oficio No. 2015414500049464.

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI	**INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) – 2°TRIMESTRE 2016 SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA MUNICIPAL**

A. PETICIONES

a. Análisis grafico de las Peticiones

Durante este periodo del año se presentaron un total de **3456** peticiones, identificadas en cada proceso / subprocesos, y a través de los grupos de trabajo, como se muestra a continuación:

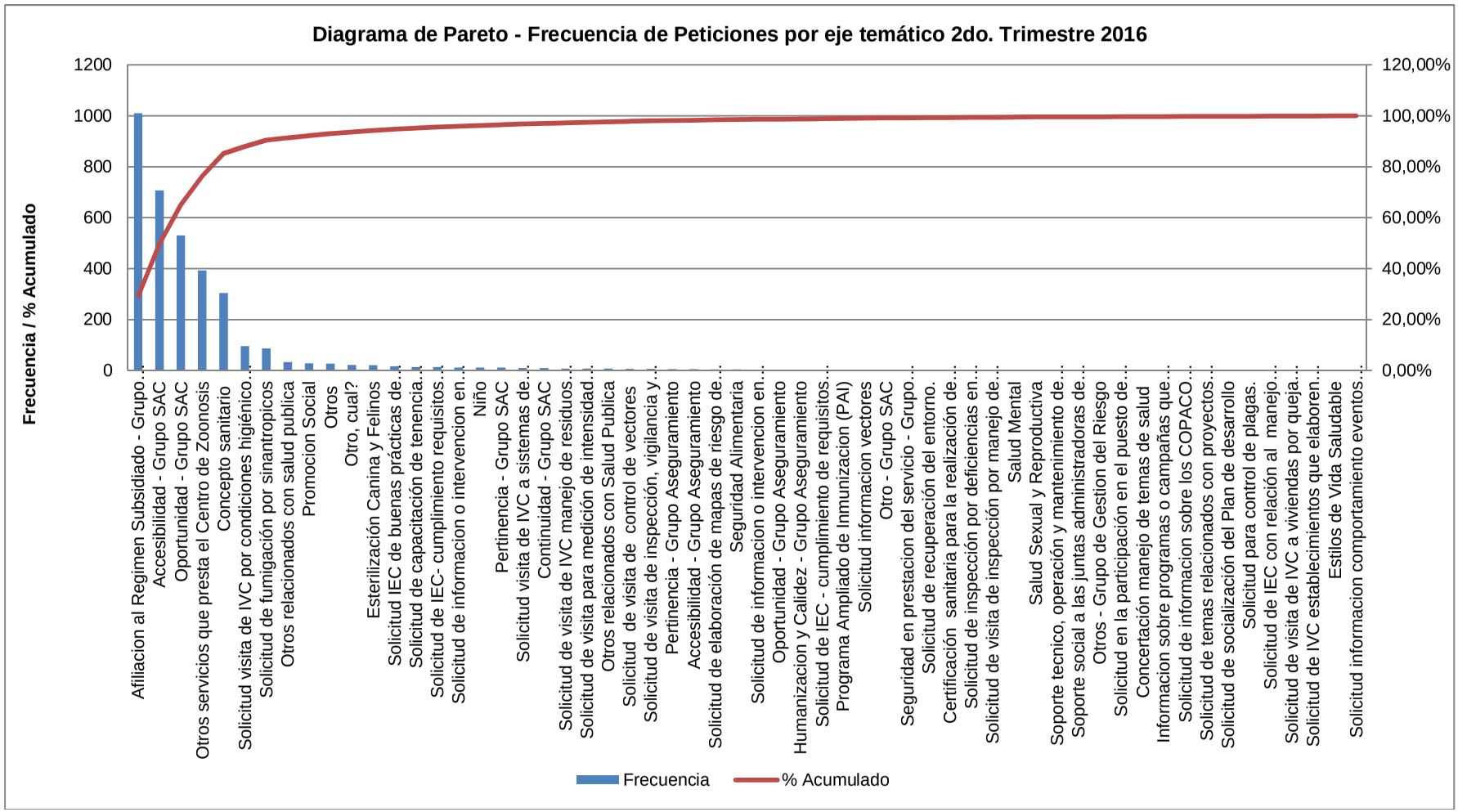
Proceso / subproceso	Grupo	Peticiones
Servicio de Salud Pública / Gestión de Desarrollo y Prestación de Servicios de Salud.	Grupo Servicio de Atención a la Comunidad SAC	1261
Servicio de Salud Pública / Gestión del Aseguramiento en salud y Gestión de desarrollo y prestación de servicios de salud	Grupo Aseguramiento y Desarrollo de servicios	1055
Servicio de Salud Pública / Gestión sobre los determinantes sociales y ambientales en salud	Grupo de Salud Ambiental (Nivel central, UES Centro, Norte, Oriente, Ladera, Rural y Centro de Zoonosis)	1021
Servicio de Salud Pública / Gestión de determinantes sociales y ambientales de la salud	Grupo Salud Pública y Vigilancia Epidemiológica	95
Servicios Públicos / Apoyo para el mejoramiento en la prestación de servicios de agua potable y saneamiento básico en la zona rural	Grupo Agua Potable	17
Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria	Grupo de Participación Social	5
Convivencia y Seguridad/Manejo Integral del Riesgo y Atención de Desastres en Salud.	Grupo de Gestión del Riesgo en Salud y Atención de Desastre	2
		3456

i. Diagrama de Pareto según ejes temáticos

Véase la gráfica en la siguiente página.

ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) – 2°TRIMESTRE 2016
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA MUNICIPAL



De acuerdo con el grafico anterior, la minoría de ejes temáticos (20%), representa la mayoría de las problemáticas por las cuales los ciudadanos instauraron una petición. A continuación, se muestran dichos ejes temáticos.

Proceso / subproceso	Grupo	Eje Temático	Frecuencia
Servicio de Salud Pública / Gestión del Aseguramiento en salud y Gestión de desarrollo y prestación de servicios de salud	Grupo Aseguramiento y Desarrollo de servicios	Afiliación al Régimen Subsidiado - Grupo Aseguramiento	1010
Servicio de Salud Pública / Gestión de Desarrollo y Prestación de Servicios de Salud.	Grupo Servicio de Atención a la Comunidad SAC	Accesibilidad - Grupo SAC	707
Servicio de Salud Pública / Gestión de Desarrollo y Prestación de Servicios de Salud.	Grupo Servicio de Atención a la Comunidad SAC	Oportunidad - Grupo SAC	530
Servicio de Salud Pública / Gestión sobre los determinantes sociales y ambientales en salud	Grupo de Salud Ambiental (Nivel central, UES Centro, Norte, Oriente, Ladera, Rural y Centro de Zoonosis)	Otros servicios que presta el Centro de Zoonosis	393

Desde los Grupos de Trabajo, se reportaron los siguientes análisis frente a estas altas frecuencias:

Afiliación al Régimen Subsidiado *- Grupo Aseguramiento y Desarrollo de servicios.*
En lo que respecta a las 1010 peticiones, el numero mayoritario (802) corresponden a ciudadanos que solicitan cambio de nivel en el carne de la EPSS en virtud a que fueron afiliados con metodología II del SISBEN y en la metodología III, el puntaje los ubica en el nivel 1 y por tanto, quedan exentos de copagos; entre las otras subcategorías se encuentran: solicitud de traslados de EPS (92), correcciones de inconsistencias (49), retiros (23), afiliación primera vez al Sistema General de Seguridad Social (24), reingresos (9), reingresos (5), resolución de glosas (4), conciliación cuentas de pago(1), movilidad (1).

Accesibilidad y Oportunidad *- Grupo Servicio de Atención a la Comunidad SAC*
En “Accesibilidad” se encuentran relacionadas “Bajar el nivel del Carnet” en un 74% seguida de “Otros temas de Aseguramiento” 24%. En “Oportunidad” se encuentran relacionadas un 82% con “Demora en autorización de servicios”, “Demora en programación de actividades…”, ¨Demora en entrega de medicamentos¨ y “Capacidad de oferta” tanto a EAPB como IPS.

Otros servicios que presta el Centro de Zoonosis *- Grupo de Salud Ambiental (Nivel central, UES Centro, Norte, Oriente, Ladera, Rural y Centro de Zoonosis).*
Trescientos noventa y tres (393) peticiones de los usuarios que solicitan los siguientes servicios: Solicitud de recolección de caninos y felinos en vía pública, solicitud de tenencia irresponsable de animales, solicitud de proliferación de felinos, solicitud de visita por caninos y felinos agresivos, visita por sobrepoblación de felinos, solicitud de visita casa por presencia de garrapatas, solicitud de visita por presencia de roedores, solicitud de información de datos población animal, solicitud de visita casa abandonada con presencia de roedores, solicitud de visita vivienda canino maltratado.

En este sentido, se observa la misma tendencia presentada en el trimestre anterior.

Particularmente, en lo que respecta a **peticiones por sujetos de inspección y vigilancia (EPS, IPS**) que fueron 39, representan el 1,13% del total de peticiones, se encontró la siguiente distribución por grupos.

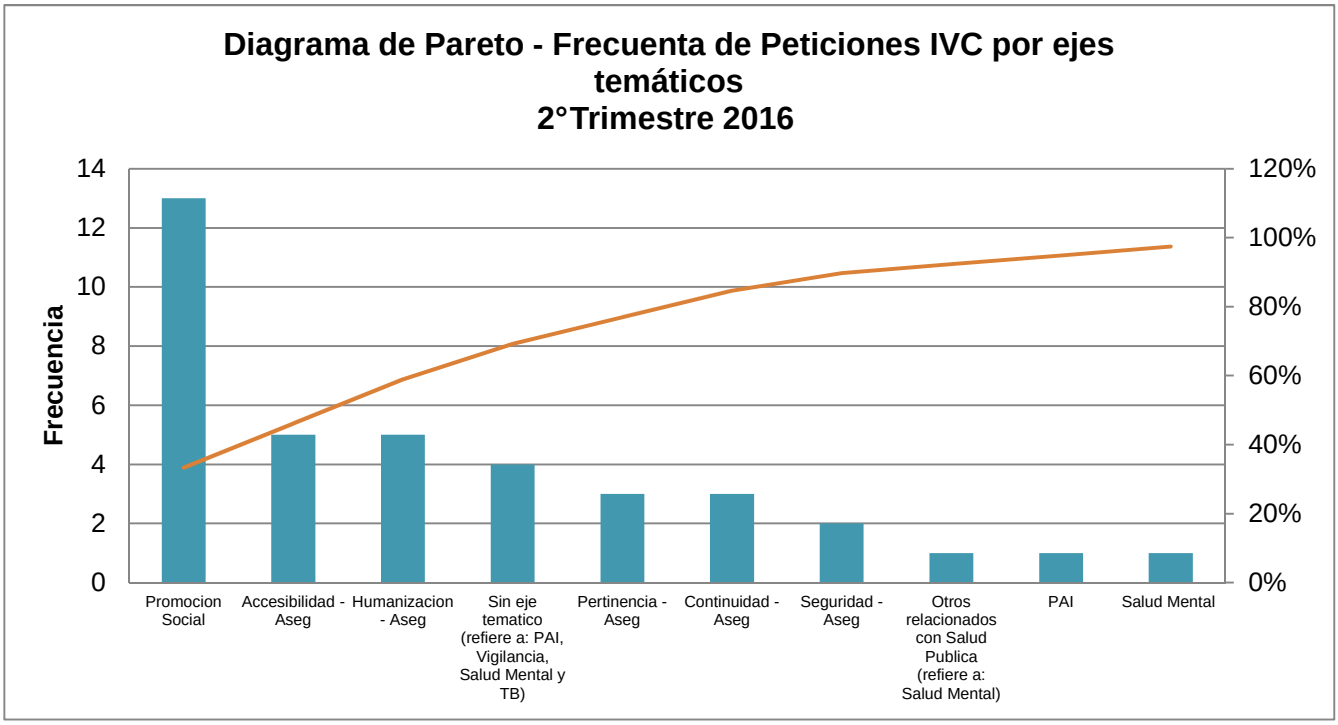
Proceso / subproceso	Grupo	Peticiones sujetos IV
Servicio de Salud Pública / Gestión del Aseguramiento en salud y Gestión de desarrollo y prestación de servicios de salud	Grupo Aseguramiento y Desarrollo de servicios	18
Servicio de Salud Pública / Gestión de determinantes sociales y ambientales de la salud	Grupo Salud Pública y Vigilancia Epidemiológica	21
		39

De este grupo de peticiones se encontró que el 20% de los ejes temáticos que representaron la mayoría de las problemáticas, por las cuales los ciudadanos instauraron una petición, son las que se indican en la siguiente tabla.

Proceso / subproceso	Grupo	Eje Temático	Frecuencia
Servicio de Salud Pública / Gestión de determinantes sociales y ambientales de la salud	Grupo Salud Pública y Vigilancia Epidemiológica	Promoción Social	13
Servicio de Salud Pública / Gestión del Aseguramiento en salud y Gestión de desarrollo y prestación de servicios de salud	Grupo Aseguramiento y Desarrollo de servicios	Accesibilidad - Aseguramiento	5
Servicio de Salud Pública / Gestión del Aseguramiento en salud y Gestión de desarrollo y prestación de servicios de salud	Grupo Aseguramiento y Desarrollo de servicios	Humanización - Aseguramiento	5
Servicio de Salud Pública / Gestión de determinantes sociales y ambientales de la salud	Grupo Salud Pública y Vigilancia Epidemiológica	Sin eje temático (refiere a: PAI, Vigilancia, Salud	4

Proceso / subproceso	Grupo	Eje Temático	Frecuencia
		Mental y TB)	
Servicio de Salud Pública / Gestión del Aseguramiento en salud y Gestión de desarrollo y prestación de servicios de salud	Grupo Aseguramiento y Desarrollo de servicios	Pertinencia - Aseguramiento	3

Véase el Diagrama de Pareto en la siguiente página.



A este respecto, el Grupo de Salud Pública y Vigilancia Epidemiológica, no amplían la información. El Grupo de Aseguramiento y Desarrollo de servicios indico que “el numero mayoritario de peticiones está asociada con la falta de pertinencia y accesibilidad en la prestación de los servicios de salud, estos dos ejes temáticos aportan el (56%) de las peticiones, seguido a esta se encuentra la oportunidad y la calidez con el (17%) C/u. El anterior panorama evidencia que los ciudadanos acuden a la Secretaria de Salud Pública Municipal en busca de intervención ante los Aseguradores y Prestadores de Servicios de Salud en ocasión de los posibles fallas o procedimientos inadecuados”.

ii. Nivel de respuesta de Peticiones

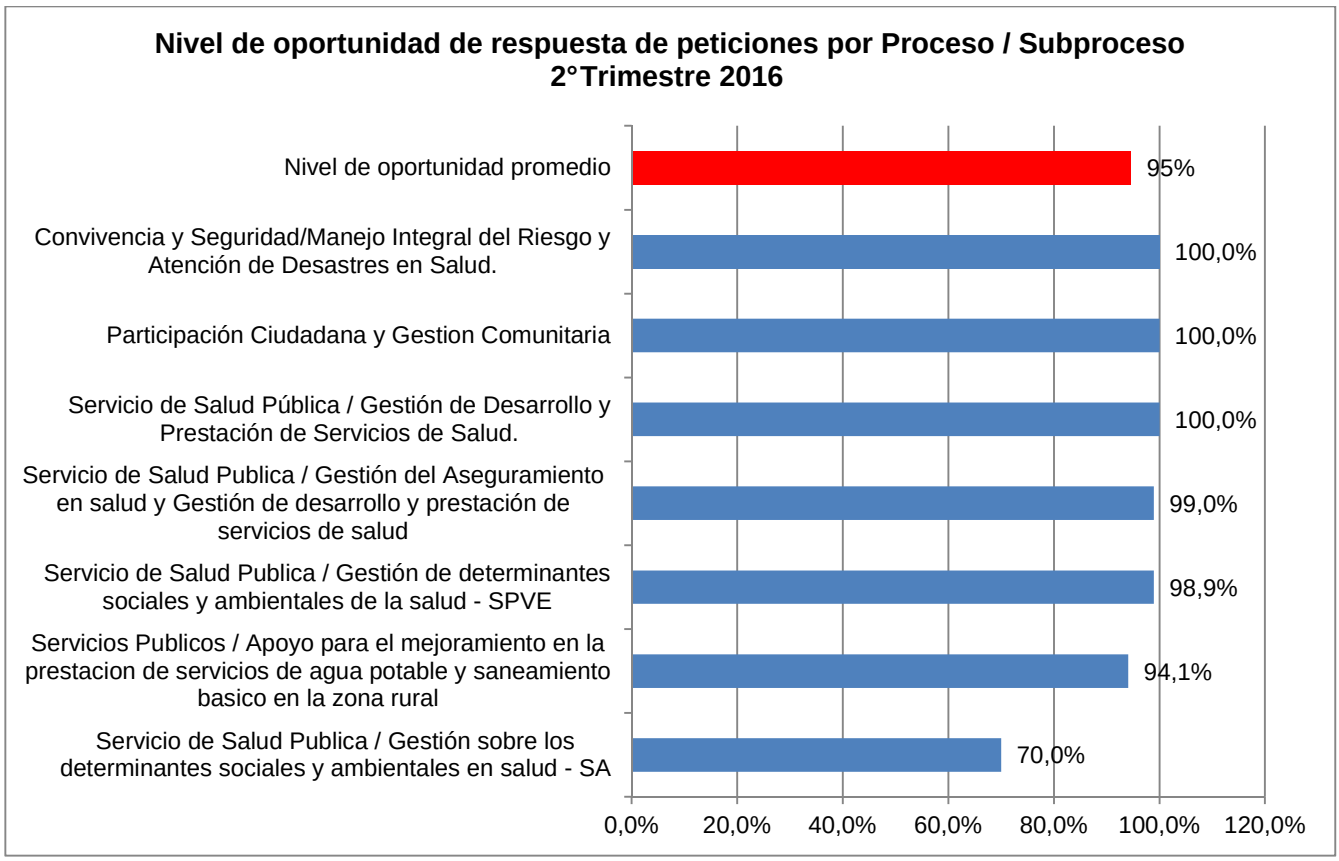
Como se observa en la siguiente gráfica, de un total de 3456 peticiones, se encontró que un 91% de peticiones fueron contestadas a tiempo y un 9%, no.

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI	**INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) – 2°TRIMESTRE 2016** **SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA MUNICIPAL**



De manera independiente, por cada proceso/subproceso, el nivel de oportunidad en la respuesta obtuvo los resultados representados en la siguiente gráfica de barras.

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI	**INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) – 2°TRIMESTRE 2016 SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA MUNICIPAL**



Frente a las peticiones tipo IVC, el nivel de oportunidad de respuesta fue de 82%. Un 18% de las peticiones no fueron contestadas a tiempo.

El Grupo de Salud Pública y Vigilancia Epidemiológica, expreso a este respecto que la causa por la cual no se dio respuesta oportunidad, fue debido al desconocimiento de la herramienta de prórroga.

Por su parte, el Grupo de Salud Ambiental indico que: “se presentan inconvenientes en la oportunidad de respuesta dada por el Municipio de Santiago de Cali-Secretaria de Salud Pública Municipal, a través del Grupo de Salud ambiental debido a:

- La alta frecuencia de peticiones realizadas por: otros servicios que presta el Centro de Zoonosis.
- La oficina de ABIMA demora la entrega de recibidos de los usuarios para cerrar adecuadamente los PQR recibidos.
- En el Centro de Zoonosis no se cierra el PQR en el término establecido a razón de que el usuario no registra dirección de contacto.
- Referente a la entrega del concepto sanitario en el tiempo oportuno:
    - La UES Oriente no tenía auxiliar administrativo que se encargara del cargue adecuado.

  - En Las UES Norte y Centro, el auxiliar administrativo no tenía la experticia adecuada ni la agilidad requerida.
  - A su vez tenían represadas respuestas del primer trimestre, así como de la vigencia 2015, esta problemática se evidencia también en las visitas a establecimientos para verificación de condiciones sanitarias.
- Frente a los otros ejes temáticos se evidencio que los encargados de dar respuesta a los peticionarios no informan a los usuarios con una antelación de 10 días, que no le pueden dar respuesta en los 15 días hábiles a la solicitud, generado inconformidad ante el cliente por no atender su solicitud en el tiempo establecido.

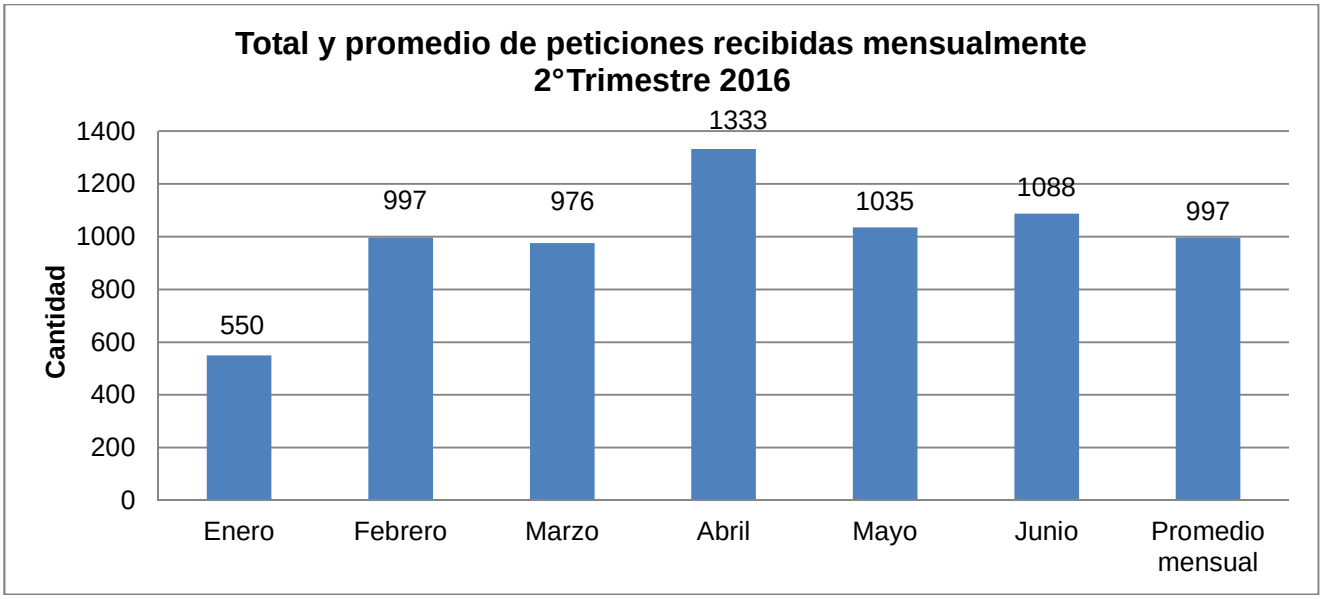
Para solucionar estos inconvenientes, la responsable del Grupo de Salud Ambiental va a programar una capacitación dirigida al personal administrativo y profesional a fin de dar directrices y parámetros del Sistema Orfeo y de entrega en medio físico de las repuestas a las peticiones, teniendo en cuenta que, en el pasado mes de mayo 2016, se silicito una capacitación en el Sistema Orfeo, pero no se cumplió por parte del equipo de Gestión Documental y del Grupo de Apoyo Administrativo.

En general, la oportunidad de respuesta ha mejorado considerablemente con respecto al 1er Trimestre 2016; en promedio, este subió de 89% al 95%. Esto debido a la mejora en el desempeño del Grupo de Salud Ambiental (Nivel central, UES Centro, Norte, Oriente, Ladera, Rural y Centro de Zoonosis), el cual paso de 56,3% al 70%; el Grupo Agua Potable, que había reportado un 65,5% y ascendió al 94,1%; y, por último, el Grupo de Grupo Salud Pública y Vigilancia Epidemiológica, que había registrado un 98,3%, subió al 98,9%.

iii. Comportamiento mensual de peticiones.

Con respecto a la frecuencia mensual de peticiones recibidas durante el 2° Trimestre de 2016, se vio un incremento en el mes de Abril del 36% con respecto al mes de Marzo, y se mantuvo un registro sobre 1000 peticiones mensuales hasta Junio. El promedio mensual, fue de 997 peticiones ingresadas.

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI	**INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) – 2°TRIMESTRE 2016 SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA MUNICIPAL**



B. QUEJAS
Durante este periodo no se presentaron quejas.

C. RECLAMOS
Durante este periodo se presentaron dos reclamos, reportados desde el Grupo de Salud Ambiental.

Nº. Radicado Padre: 2016411100467202.
Asunto del reclamo: Horario de atención a pacientes caninos y felinos. Solicita reestructuración en los tiempos de atención a pacientes ya que cierran media hora antes de horario establecido.
Nº. Radicado de respuesta : 2016414500096751.
Solución. El Centro de Zoonosis remite oficio a la Señora Diana Victoria Rodríguez Forero el día 24 de mayo de 2016 informando el horario de atención para consulta veterinaria, el cual esta programa en la jornada de mañana hasta las 12:00 m y en la tarde de 02:00 a 04:00, exceptuando los días martes y jueves que el horario de atención es solo en la jornada de la mañana, ya que en la tarde se realizan procedimientos quirúrgicos programados. El tiempo destinado a la valoración del animal es de 20-25 min dependiendo de comportamiento del mínimo, en circunstancias se puede tornar mas del tiempo estipulado. El 12 de mayo de 2016 día en el que la señora solicito la valoración de la felina se encontraba programada la jornada virgen de las mercedes para el control del mosquito transmisor del dengue con todo el personal de la Secretaria de Salud, por lo cual ningún tipo de servicio se realizo ese día. Se evidencia firma de recibido del oficio de respuesta.
Respuesta oportuna: Si

Nº. Radicado Padre: 2016414500037972
Asunto del reclamo: Inconformidad a la hora de realizar la visita para concepto sanitario. Reprogramación de visita a establecimiento faroles y casa turística.

N°. Radicado de respuesta: 2016414500079601
Solución: La responsable del Grupo de Salud Ambiental remite oficio a la Señora María del Pilar Marín International Logistics S.A, a fin de informarle que se reprogramo visita para el día 27 de abril de 2016, esta se efectuó conforme a lo manifestado por el funcionario Fernando Lora encargado de la visita, ya que se hizo la modificación de fecha conforme a la visita atendida por la Señora Gloria Mercedes argumentando que se debía reprogramar porque ese día y hora, los encargados del establecimiento no los podían atender.
Respuesta oportuna: No

D. CONCLUSIONES Y ACCIONES PARA LA MEJORA

Los grupos de trabajo realizaron conclusiones acerca de la gestión frente a las PQR e identificaron las acciones para la mejora como se muestra a continuación:

Grupo Aseguramiento

- **Aspectos positivos que condujeron al éxito**

Contar con un comité de PQR en el cual se evalúa la oportunidad y la gestión de PQR. El seguimiento semanal a las peticiones permite que cada profesional responsable de la gestión cumpla con los tiempos definidos para el trámite de estas peticiones. Disponer de una plantilla estandarizada de respuesta en relación al eje temático con mayor número de peticiones permite agilizar el trámite de respuesta.

- **Aspectos débiles que impidieron alcanzar el éxito**

En lo que respecta a sujetos de IVC, los tramites externos relacionados con investigaciones o respuestas en las que el ente involucra a esta dependencia, hace que el tiempo de gestión sea mayor al tiempo definido por la normatividad vigente. Esto aplica para los casos en que la respuesta final para el peticionario no depende de la Secretaria de Salud Municipal.

- **Acciones para la Mejora**

Realizar seguimiento a través de los referentes de cada oficina y socializar los resultados de los informes de gestión de las PQR.

Grupo de Agua Potable

- **Aspectos positivos que condujeron al éxito**

Las peticiones que ingresan por el sistema ORFEO, se asignan inmediatamente y llegan a la bandeja de entrada, según a quien le corresponda dar la respuesta y se socializan cada 8 días en la reunión de Grupo Agua Potable.

- **Acciones para la Mejora**

Monitorear permanentemente, los tiempos de respuesta en el Orfeo asignado a cada funcionario del Grupo de Agua Potable, para su contestación oportuna a la comunidad.

En general en el Grupo de Agua Potable, existe un compromiso hacia las responsabilidades de cada persona, sintiéndose altamente involucrado, en el cual su aporte influye en el resultado total del equipo, con un ambiente de crecimiento y aprendizaje.

Grupo Participación social

- **Aspectos positivos que condujeron al éxito**
  - ✓ Respuesta en tiempo oportuno.
  - ✓ Conocimiento sobre el tema y en algunos se consulta con otros grupos que tienen injerencia con lo solicitado.
  - ✓ Las consultas de los peticionarios nos confirman que los ciudadanos tienen interés en los temas de salud y desean que los tengan en cuenta en Programas y Proyectos que desarrolla la Secretaria de Salud y la Supersalud nos solicita información de las instancias conformadas por el grupo de Participación social.

Grupo de Gestión del Riesgo en Salud y Atención de Desastres.

Hasta lo que va corrido del año se han presentado muy pocas peticiones en el Grupo de Gestión del Riesgo en Salud y Atención de Desastres; igualmente el tiempo de respuesta está dentro de los límites establecidos por la Ley; por lo tanto no se requiere de acciones para la mejora.

Grupo SAC

- **Aspectos positivos que condujeron al éxito**

Si bien el número de peticiones presentó un incremento frente al 1er trimestre, para el 2° trimestre de 2016 se destacó el tiempo de inicio de gestión en el 100% de las peticiones, inferior a 10 días.

- **Acciones para la Mejora**

Realizar monitoreo mensual de seguimiento del estado de las peticiones con el grupo de los profesionales.

Se registró agradecimiento de la gestión del SAC por la usuaria María Victoria Castro Betancur mediante radicado 2016414500053262.

Salud Pública y Vigilancia Epidemiológica

- **Aspectos positivos que condujeron al éxito**

Disminución mínima en general en el tiempo de respuesta a los PQRS.

- **Aspectos débiles que impidieron alcanzar el éxito**

En un (1) caso de Promoción Social no se dio respuesta preliminar.

- **Acciones para la Mejora**
  - ✓ Mejora en la conceptualización de los ítems o variables que contiene la base de datos, según los casos.
  - ✓ Revisión del concepto de solicitud, en varios casos se trata de radicación de informes desde las IPS, EPS o de instituciones, que pueden ser por ejemplo estadísticos.
  - ✓ Verificación de la asignación de la responsabilidad del PQRS al área o funcionario correcto.

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI	**INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) – 2°TRIMESTRE 2016** **SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA MUNICIPAL**

Grupo de Salud Ambiental

- **Peticiones**
  - ✓ **Aspectos positivos que condujeron al éxito**

  Para el segundo trimestre se observó un aumento desde 56,3% al 70% en la oportunidad de respuesta. Esto debido a que la responsable del grupo de Salud Ambiental en cada reunión de comité técnico se enfatiza en la importancia de brindar respuesta a los usuarios y se dé una adecuado cierre de las peticiones, con la firma de recibido de la respuesta por parte del peticionario. De igual manera la funcionaria María Cristina Jaramillo semanalmente realizar seguimiento a los ORFEOS pendientes por contestar. Para ello desde la coordinación se emiten oficios radicados en el Sistema Orfeo a los responsables por contestarlos a fin de que estos tomen los correctivos que den a lugar para lograr que usuario se encuentre conforme con su requerimiento.
  - ✓ **Aspectos débiles que impidieron alcanzar el éxito**

  En el segundo trimestre se evidencia que las visitas a establecimientos y entrega de conceptos sanitarios se encontraban represadas, de igual manera las altas frecuencias de PQR en el Centro de Zoonosis género que no se logrará un 100% de oportunidad de respuesta a los usuarios.

- **Acciones para la Mejora**
  - ✓ Se requiere mejorar el cierre adecuado del PQR recibido, de igual manera informar con una antelación menor a 10 días al peticionario en caso de no cumplir con el tiempo asignado.
  - ✓ Realizar revisión diaria del correo institucional del personal del Grupo de Salud Ambiental a fin de conocer los requerimientos internos y externos.
  - ✓ Mantener la revisión semanal de los ORFEOS pendientes por contestar en el nivel central, centro de zoonosis y UES; remitiendo desde la coordinación del Grupo de Salud ambiental oficios radicados en el sistema Orfeo, para recordar la importancia de atender oportunamente al peticionario.
  - ✓ Programar capacitación del sistema ORFEO al personal de grupo de salud ambiental, en especial para los encargados de cargar la respuesta en las UES, Centro de zoonosis y nivel central.

- **Reclamos**
  - ✓ **Aspectos positivos que condujeron al éxito**

  Se evidencia que se mantuvo el número de reclamos en comparación con el primer trimestre 2016, no obstante este segundo trimestre hubo 1023 PQR, por ende es un punto a favor que solo se hayan presentado dos reclamos de los usuarios. El seguimiento semanal y las reuniones de equipo de trabajo han contribuido debido al seguimiento semanal que se le está realizando al personal del nivel central, UES y centro de zoonosis, mediante reuniones realizadas en comité técnico u de planes de trabajo.
  - ✓ **Aspectos débiles que impidieron alcanzar el éxito**

  No se logró atender a tiempo uno de los reclamos recibidos debido a que se tenían represados en las UES tanto las visitas a establecimientos como el trámite de conceptos sanitarios.

- **Acciones para la mejora**

Mantener la revisión de los PQR recibidos por el Grupo de Salud ambiental a fin de dar respuesta oportuna y en caso de no cumplir con los 15 días hábiles informar al usuario el tiempo el posible en que se hará efectivo el requerimiento.