



**A**ntes de entrar en materia, es necesario que recordemos que son las peticiones, quejas y reclamos (PQR) en el entorno de la Alcaldía de Santiago de Cali, a la cual la Secretaria de Salud Publica Municipal (SSPM) pertenece.

•**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.

Las PQR son recibidas por la SSPM mediante el **Sistema de Gestión Documental Orfeo**, y son atendidas por servidores públicos y contratistas por los canales, presencial, telefónico y medio electrónico.



De otra parte, la SSPM dentro de sus Sistema de Gestión de Calidad, ha implementado el Análisis de PQR **como una fuente de oportunidades para la mejora continua**; y, **cada tres meses**, estamos haciendo el análisis de esta información.



## Informe de Análisis de PQR

Recordemos para elaborar este informe de análisis ser requieren: la **Base de datos PQR**, **herramientas de análisis en Excel** y la **plantilla de Informe en Word** preestablecida.

La **Base de datos PQR**, entregada por la Oficina de Sistemas de Gestión, contiene campos importantes a conocer:

- Grupo o Equipo
- Código
- Radicado Padre
- Fecha Radicado
- Vencimiento
- Tipo (ejemplos: Acción Popular, Petición, Queja, Reclamo, etc.)
- Medio (Personalizada, Móvil, Internet)
- Asunto
- Usuario
- Radicad respuesta
- Fecha respuesta
- Días
- Eje Temático (Tramites, Servicios, Otros que la dependencia considere)

**Acerca de los Ejes temáticos, recordemos:**

Los ejes temáticos son el conjunto de Tramites, Servicios y

otro tipo de requerimientos de los usuarios (externos), identificados por la dependencia.

Cuando los equipos de trabajo, identifican y desean establecer un nuevo eje temático, deben reportarlos al Grupo de Planeación y este a su vez lo reportara ante la Secretaria General.

Aquellos compañeros que reciben en su bandeja de Orfeo documentos de entrada para responder, son quienes deben seleccionar el eje temático.

Ahora bien, de la Base de Datos podemos extraer información relevante como:

- Total de peticiones
- Total de quejas
- Total de reclamos
- Total de peticiones, quejas y los reclamos por ejes temáticos
- Total de peticiones, quejas y reclamos contestados a tiempo, teniendo en cuenta la fecha vencimiento del Orfeo.
- Total de peticiones, quejas y reclamos recibidos por mes.

## Herramientas de análisis en Excel

Desde la oficina de Calidad, hemos dispuesto un archivo en Excel, con el cual realizar el análisis de la base de datos. Al ingresar los datos requeridos a las tablas, automáticamente se elaboraran los gráficos (en especial para las peticiones) necesarios para el informe final:

- Diagrama de Pareto (peticiones por eje temático)
- Grafica de Nivel de Oportunidad de Respuesta.
- Grafica de comportamiento mensual.

## La Plantilla de Informe en Word preestablecida.

La plantilla es una forma estandarizada del informe de PQR, con el fin de facilitar la consolidación de la información transmitida por los grupos.

El informe debe ser elaborado y enviado trimestralmente, junto con la base de datos y con las gráficas.



## Informe de Análisis de PQR

El Informe consta de 5 secciones a saber:

### A. PETICIONES

Análisis gráfico de las Peticiones:

- Grafica Diagrama de Pareto según ejes temáticos
- Gráfica Nivel de oportunidad de respuesta
- Gráfica del comportamiento mensual

**Cada una de las graficas debe estar acompañada de un buen análisis de los resultados.**

### B. QUEJAS

Todas las quejas que son recibidas en la SSPM debe ser remitidas a la Dirección de Control Disciplinario de la Entidad. Sin embargo, en algunas ocasiones, aun se observan quejas en la base de datos. Por ello se hace este análisis.

En otros casos, se ha observado que el usuario manifiesta una queja

frente a un prestador de servicios, las cuales se resuelven directamente son su supervisor.

Frente a las quejas, es importante identificar cuantas quejas se presentaron y describirlas con los siguientes datos:

- N°. Radicado Padre
- Asunto de la queja, eje temático (si lo tiene)
- N°. Radicado de respuesta
- Descripción de la solución al ciudadano.
- Respuesta oportuna (si o no)

### C. RECLAMOS

Con respecto a los reclamos, también es necesario identificar cuantos se presentaron y describirlos con los siguientes datos:

- N°. Radicado Padre
- Asunto del reclamo, eje temático
- N°. Radicado de respuesta
- Descripción de la solución al ciudadano.

- Respuesta oportuna: (Si o No)

### D. CONCLUSIONES Y ACCIONES PARA LA MEJORA (ejemplos)

- Aspectos positivos que condujeron al éxito
  - Contar con un comité de PQR en el cual se evalúa la oportunidad y la gestión de PQR.
  - 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
  - La respuesta final para el peticionario no depende de la Secretaría de Salud Municipal.
- Acciones para la mejora
  - Disponer de la plantilla estandarizada en Google Drive para consulta del líder del proceso.



## Algunos resultados importantes obtenidos:

Con estos informes, hemos logrado realizar seguimiento y medición de la Oportunidad de respuesta a las PQR que ingresan a la SSPM:

- 2015: 4° Trimestre, 83%.
- 2016: 1er Trimestre 86%,
- 2016: 2° Trimestre 91%.

Como pueden observar, en los últimos tres trimestres, hemos mejorado sustancialmente la oportunidad en la respuesta de PQR; esto quiere decir que los Grupo de trabajo de la SSPM han realizado esfuerzos notables para el incremento en este indicador y que los usuarios son los mas beneficiados.

Esta gestión se refleja en la situación de las quejas y reclamos así:

- 2015: 4° Trimestre, 1 queja, 6 reclamos
- 2016: 1er Trimestre, 1 queja, 1 reclamo
- 2016: 2° Trimestre, 0 quejas, 2 reclamos

En general, las quejas y reclamos son una porción muy baja comparado con el total de peticiones (en promedio 2731 registros por trimestre), por ello podemos concluir que la SSPM, atiene adecuada y oportunamente las PQR de los usuarios.

**Nota: estos informes trimestrales son enviados igualmente a la Secretaria General.**

Por ultimo, queremos recordarles los vínculos de internet de donde pueden descargar los documentos del

Sistema de Gestión de Calidad de la SSPM.

#### •Contexto Estratégico y boletines

–[http://www.cali.gov.co/salud/publicaciones/sistemas\\_integrados\\_de\\_gestin\\_1\\_pub](http://www.cali.gov.co/salud/publicaciones/sistemas_integrados_de_gestin_1_pub)

#### •Documento Sistemas Integrados de Gestión

–[http://www.cali.gov.co/salud/publicaciones/indicadores\\_misionales\\_pub](http://www.cali.gov.co/salud/publicaciones/indicadores_misionales_pub)

#### •Documentos más Usados

–[http://www.cali.gov.co/salud/publicaciones/documentos\\_mas\\_usados\\_pub](http://www.cali.gov.co/salud/publicaciones/documentos_mas_usados_pub)

**Gracias por leer este boletín, recuerden que pueden enviarnos sus comentarios al correo: [calidadycontrolsspm@gmail.com](mailto:calidadycontrolsspm@gmail.com).**