



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

**INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS Y
RECLAMOS (PQR) – 3er TRIMESTRE 2016
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA MUNICIPAL**

**Grupo de Planeación – Sistemas de Gestión
Informe Consolidado de PQR – 3er Trimestre 2016**

Santiago de Cali, Octubre 28 de 2016

OBJETIVO GENERAL	Presentar a la Alta Dirección, el informe consolidado de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidos durante el <u>3er trimestre del año 2016</u> , 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 Julio hasta el 30 de Septiembre 2016
PROCESOS SUBPROCESO	Servicio de Salud Pública / <ul style="list-style-type: none">• 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) – 3er 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 **3648** 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	1433
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	1214
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)	898
Servicio de Salud Pública / Gestión de determinantes sociales y ambientales de la salud	Grupo Salud Pública y Vigilancia Epidemiológica	73
Servicios públicos / Apoyo para el mejoramiento en la prestación de servicios de agua potable y saneamiento básico en la zona rural	Grupo Agua Potable	19
Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria	Grupo de Participación Social	6
Convivencia y Seguridad/Manejo Integral del Riesgo y Atención de Desastres en Salud.	Grupo de Gestión del Riesgo en Salud y Atención de Desastre	5
TOTAL		3648

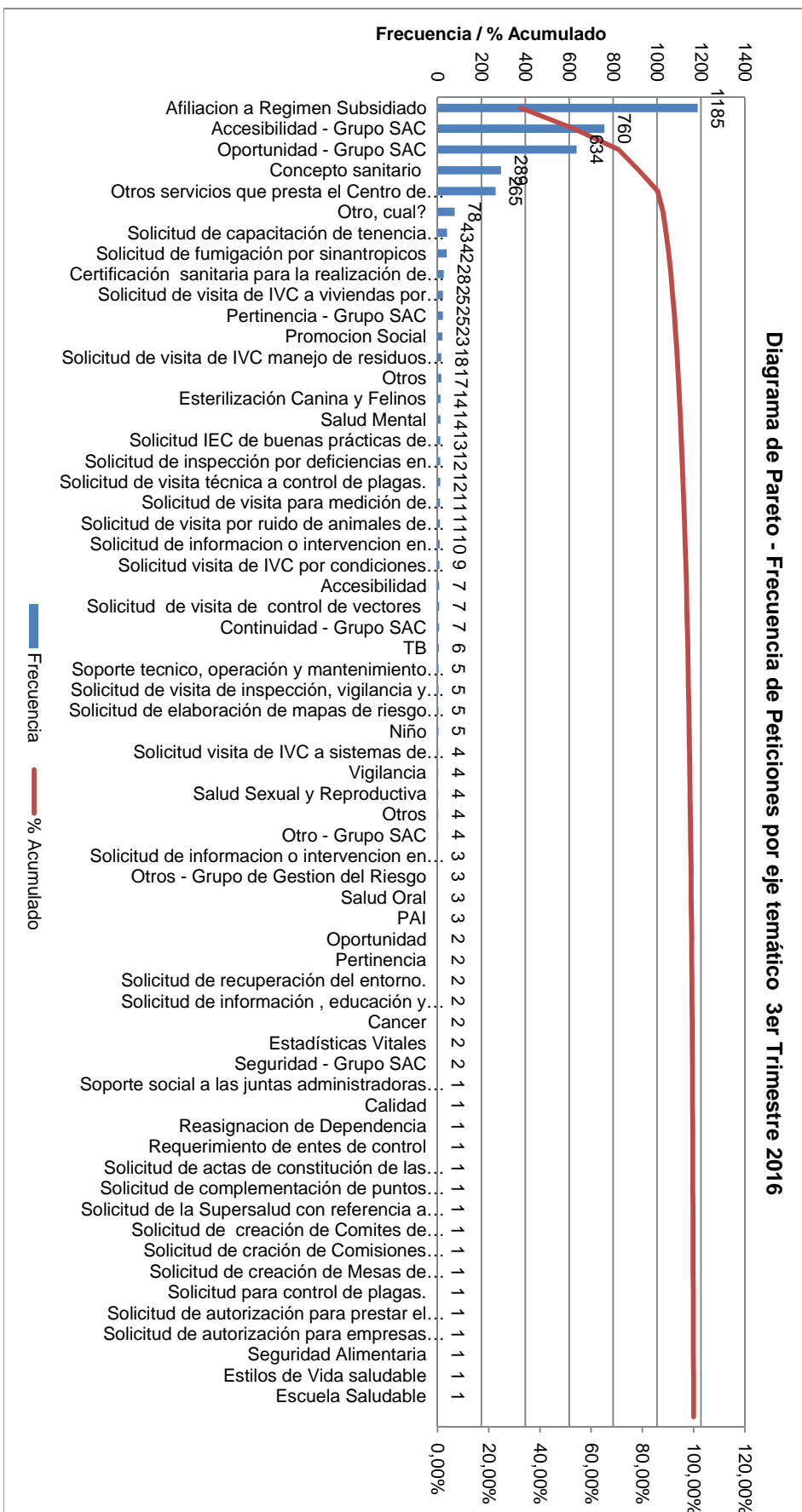
i. Diagrama de Pareto según ejes temáticos

Véase la gráfica en la siguiente página.



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PAR) – 3er TRIMESTRE 2016 SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA MUNICIPAL





ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) – 3er TRIMESTRE 2016 SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA MUNICIPAL

De acuerdo con el grafico anterior, la minoría de ejes temáticos (20%), representa la mayoría (80%) 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 a Régimen Subsidiado	1185
Servicio de Salud Pública / Gestión de Desarrollo y Prestación de Servicios de Salud.	Grupo Servicio de Atención a la Comunidad SAC	Accesibilidad - Grupo SAC	760
Servicio de Salud Pública / Gestión de Desarrollo y Prestación de Servicios de Salud.	Grupo Servicio de Atención a la Comunidad SAC	Oportunidad - Grupo SAC	634
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)	Concepto sanitario	289

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 **1185** peticiones, el numero mayoritario (**1073**) 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 (45), retiros (23), inconsistencias (18), afiliación primera vez al Sistema General de Seguridad Social (13), solicitud de reingresos al sistema (11), resolución de glosas (2).

Accesibilidad y Oportunidad - Grupo Servicio de Atención a la Comunidad SAC

En “Accesibilidad” se encuentran relacionadas “Bajar el nivel del Carnet” en un 85% seguida de “Otros temas de Aseguramiento” 12%. En “Oportunidad” se encuentran relacionadas un 90% con “Demora en programación de actividades...”, “Demora en autorización de servicios”, “Capacidad de oferta” y “Demora en entrega de medicamentos”.

Concepto Sanitario - Grupo de Salud Ambiental (Nivel central, UES Centro, Norte, Oriente, Ladera, Rural y Centro de Zoonosis).

Doscientos ochenta y nueve (289) peticiones respetuosas de la comunidad para que el municipio de Santiago de Cali por medio del Grupo de Salud Ambiental efectúe las visita a los establecimientos sujetos de riesgo para conocer si cumplen las condiciones higiénico sanitarias necesarias para que se



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) – 3er TRIMESTRE 2016 SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA MUNICIPAL

encuentre en funcionamiento, es decir, de acuerdo al área de influencia del establecimiento se tiene asignada una Unidad Ejecutora de Saneamiento (UES), la cual verifica si existe en el establecimiento riesgo para la salud y conforme al diagnóstico realizado arroja un concepto favorable o desfavorable; cuando el concepto es favorable el representante legal tiene dos opciones, la primera es conservar la copia del acta de IVC como documento que respalda que el lugar objeto de visita cumple con las condiciones higiénico sanitarias – locativas mínimas para que pueda estar en funcionamiento; la segunda opción es conservar la copia de IVC y solicitar el concepto sanitario a la SSPM, el cual es de obligatorio cumplimiento para otras entidades públicas como Secretaria de Gobierno. Cuando el concepto es desfavorable se establece un plazo para la ejecución de los requerimientos o del plan de mejoramiento solicitado al establecimiento.

En este sentido, se observa la misma tendencia presentada en el trimestre anterior, exceptuando Conceptos Sanitarios que nuevamente entra en este ranking.

Particularmente, en lo que respecta a **peticiones por sujetos de inspección y vigilancia (EPS, IPS)** que fueron 52, representan el 1,43% 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	12
Servicio de Salud Pública / Gestión de determinantes sociales y ambientales de la salud	Grupo Salud Pública y Vigilancia Epidemiológica	40
	TOTAL	52

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	11
Servicio de Salud Pública / Gestión de determinantes sociales y ambientales de la salud	Grupo Salud Pública y Vigilancia Epidemiológica	Salud Mental	8
Servicio de Salud Pública / Gestión del Aseguramiento en salud y Gestión de desarrollo y	Grupo Aseguramiento y Desarrollo de servicios	Accesibilidad - Aseguramiento	7

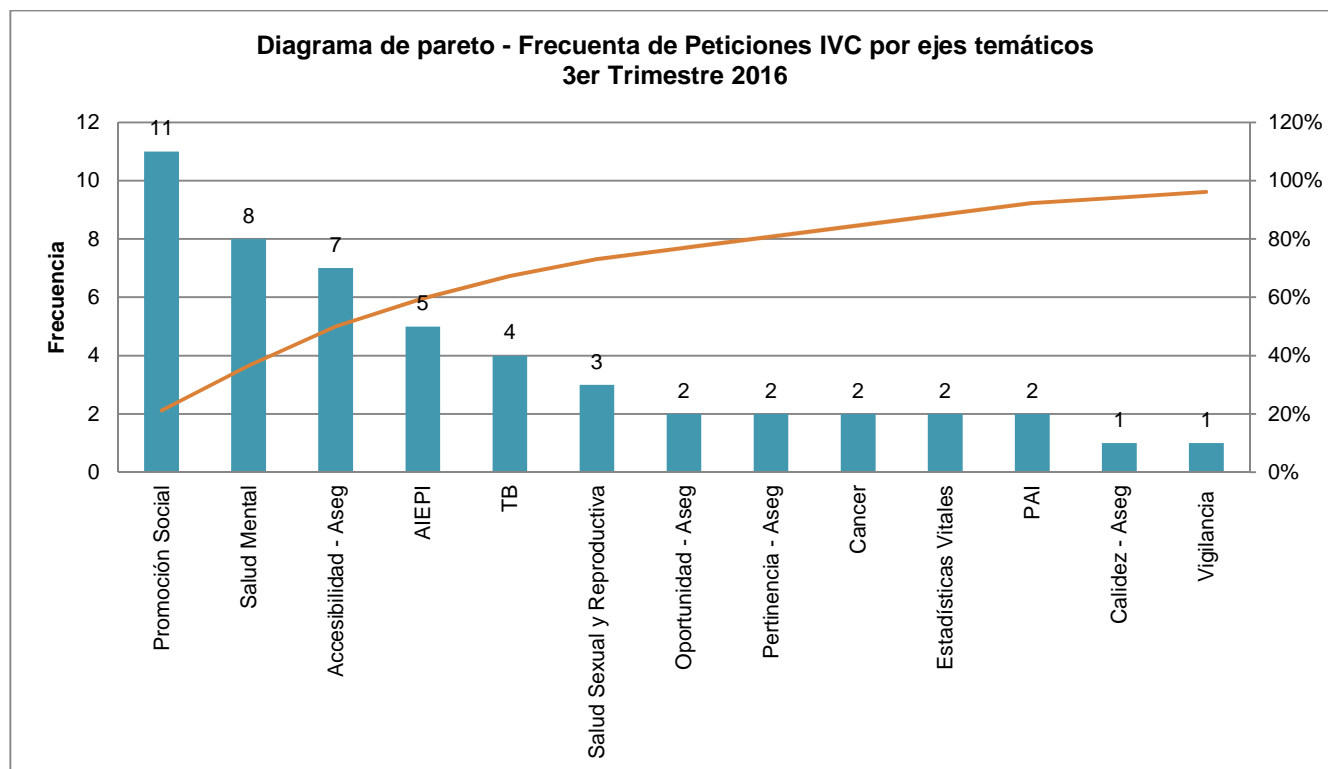


ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) – 3er TRIMESTRE 2016 SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA MUNICIPAL

Proceso / subproceso	Grupo	Eje Temático	Frecuencia
prestación de servicios de salud			
Servicio de Salud Pública / Gestión de determinantes sociales y ambientales de la salud	Grupo Salud Pública y Vigilancia Epidemiológica	AIEPI	5
Servicio de Salud Pública / Gestión de determinantes sociales y ambientales de la salud	Grupo Salud Pública y Vigilancia Epidemiológica	TB	4
Servicio de Salud Pública / Gestión de determinantes sociales y ambientales de la salud	Grupo Salud Pública y Vigilancia Epidemiológica	Salud Sexual y Reproductiva	3
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	Oportunidad - Aseguramiento	2

Véase el Diagrama de Pareto.





ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

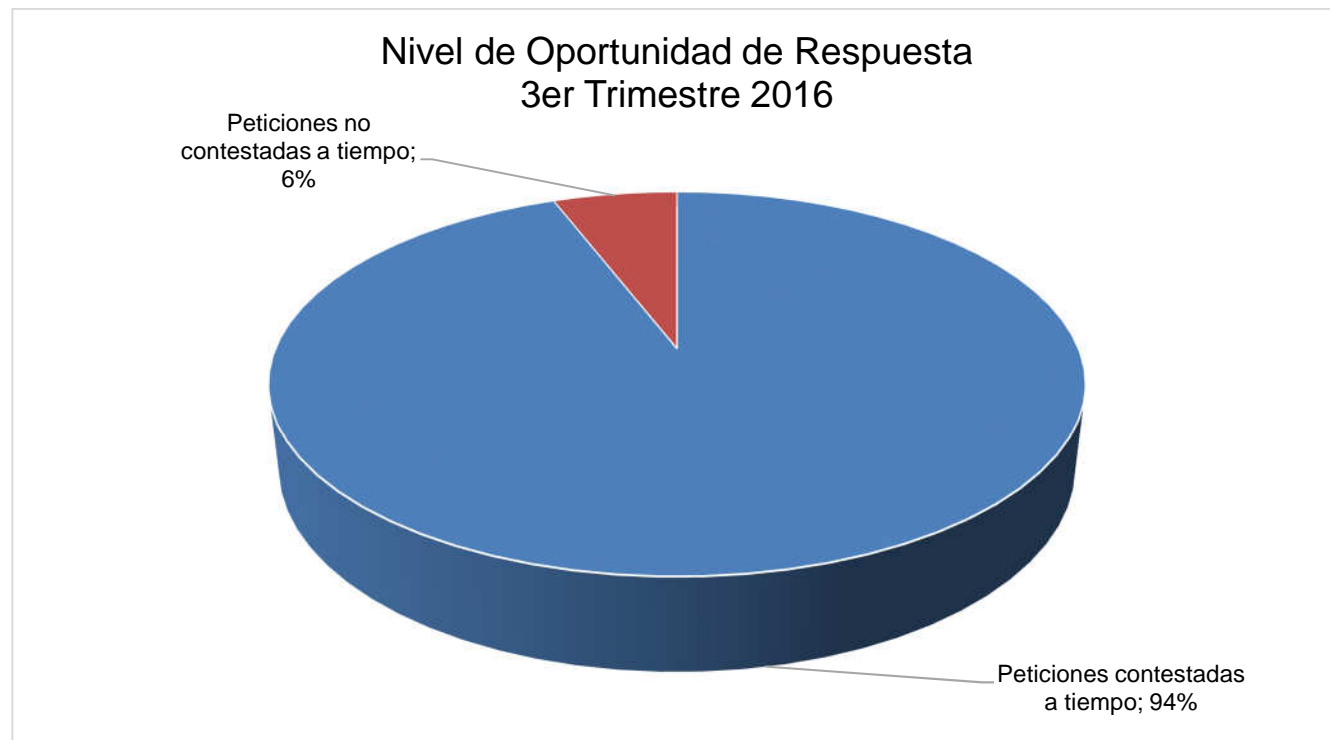
INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) – 3er TRIMESTRE 2016 SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA MUNICIPAL

A este respecto, el Grupo de Salud Pública y Vigilancia Epidemiológica, expreso que “se refleja nuevamente a Promoción Social y Salud Mental como los grupos con mayor número de peticiones, con 11 y 8 respectivamente durante el tercer trimestre, seguido por AIEPI, TB y Salud Sexual y Reproductiva con 5,4 y 3 para cada caso; siendo estos 5 grupos los que generaron el 80% de las peticiones.

El Grupo de Aseguramiento y Desarrollo de servicios indico que “en lo que respecta a sujetos de Inspección y Vigilancia, el numero mayoritario de peticiones está asociada con la falta de accesibilidad en la prestación de los servicios de salud, estos dos eje temático aportan el (58%) de las peticiones, seguido a esta se encuentra la oportunidad, pertinencia con el (17%) C/u y calidez (2%). 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 3648 peticiones, se encontró que un 94% de peticiones fueron contestadas a tiempo y un 96, no.

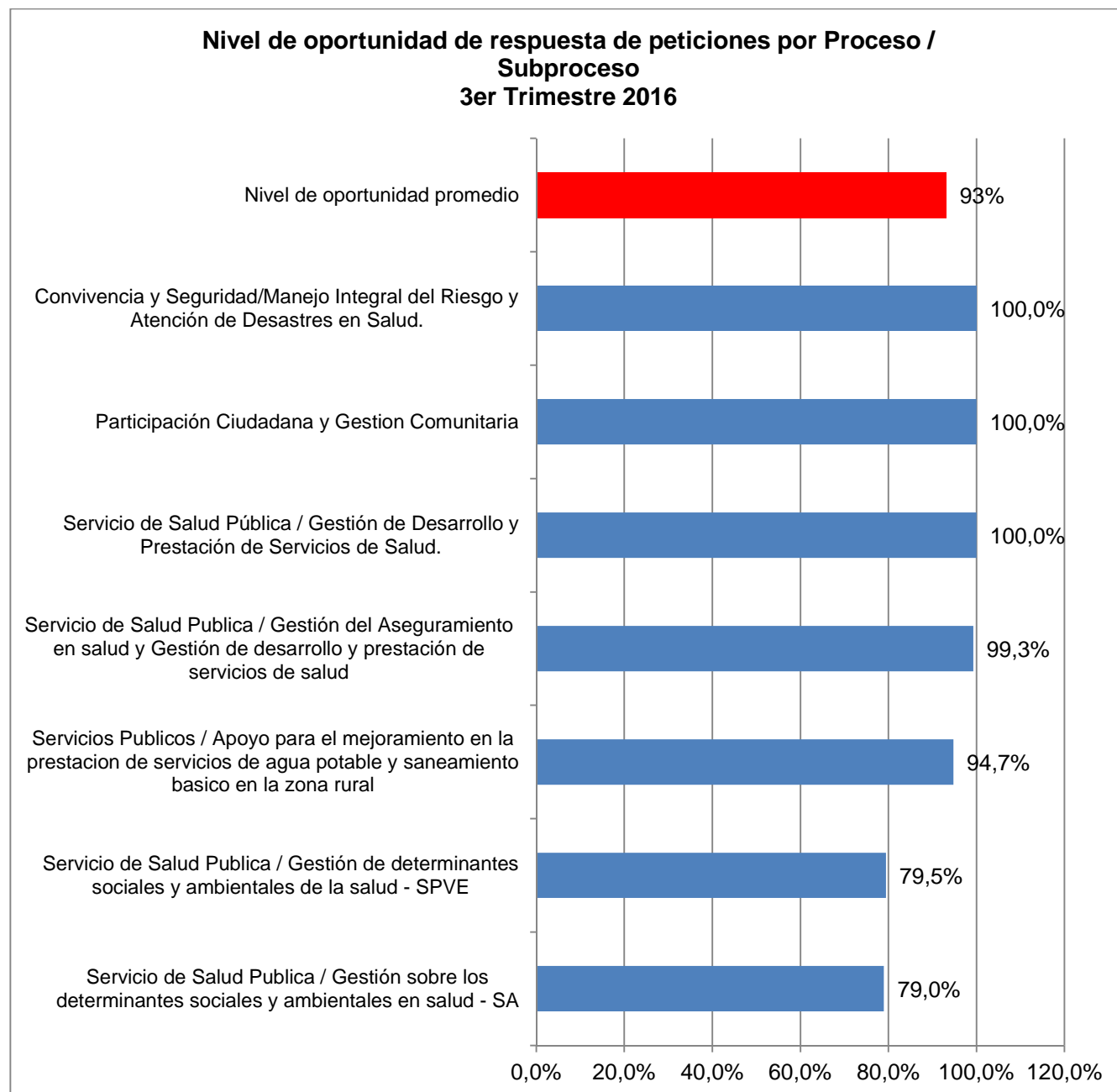




ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) – 3er 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.



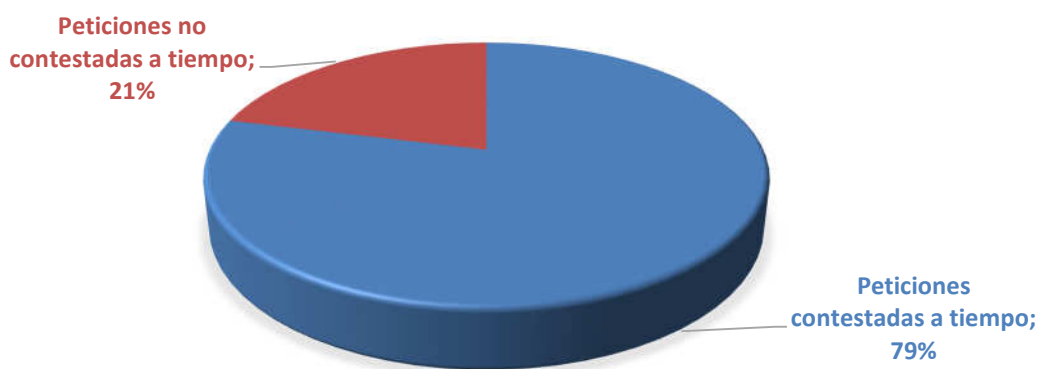


ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) – 3er TRIMESTRE 2016 SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA MUNICIPAL

Frente a las peticiones tipo IVC reportadas por el Grupo de Salud Pública y Vigilancia Epidemiológica, y por el grupo de Aseguramiento, mostraron en conjunto un nivel de oportunidad de respuesta del 79% y un 21% de las peticiones no fueron contestadas a tiempo.

Nivel de Oportunidad de Respuesta - Peticiones tipo IVC
3er Trimestre 2016



En general, teniendo en cuenta que estos dos grupos reportaron un nivel de repuesta del orden del 79%, el Grupo de Salud Pública y Vigilancia Epidemiológica, no relaciona causas sobre su nivel de respuesta.

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

- Demoras en el envío de la respuesta por parte de algunos funcionarios encargados de cerrar las PQR por el sistema Orfeo.
- El usuario no se encuentra en la dirección de contacto en el momento de la visita del funcionario, en algunos casos no contesta al número telefónico que registra en el acta; por ende no hay como evidenciar la visita.
- Fallas en el aplicativo SIPECI y en el internet lo que causa demoras en la captura de la información de PQR.
- En algunas ocasiones las PQR llegan con el tiempo vencido de otras entidades que los remiten, también se vencen por el volumen de trabajo de funcionarios de la misma Secretaria de Salud encargados de remitir las peticiones al Grupo de Salud Ambiental, de acuerdo con el historial del Sistema Orfeo.



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) – 3er TRIMESTRE 2016 SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA MUNICIPAL

Para dar solución a los inconvenientes descritos anteriormente la responsable del grupo de Salud Ambiental ha tomado las siguientes acciones:

- Con el fin de mantener al Grupo de Salud Ambiental en un proceso de mejoramiento continuo se ha realizado capacitaciones al interior del grupo sobre las políticas del Sistema Orfeo y la importancia de la oportuna respuesta de las PQR.
- Propiciar la asistencia de los funcionarios del Grupo de Salud Ambiental a las capacitaciones que realiza el Grupo de Planeación – Sistemas de Gestión sobre las PQR y el Sistema Orfeo. En ocasiones se ha dificultado la asistencia a las capacitaciones programadas porque no se coincide en los horarios.
- Se ha desarrollado un proceso de seguimiento personal a los servidores públicos, con el fin de dar siempre una respuesta oportuna a las PQR. Siguiendo los lineamientos de la circular emanada del despacho del Secretario de Salud a los contratistas se les suspende el pago hasta tanto no se encuentre al día con sus PQR; los nombrados se envían a proceso disciplinario.
- Se realizan oficios personales a los servidores públicos informando las PQR pendientes.

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.

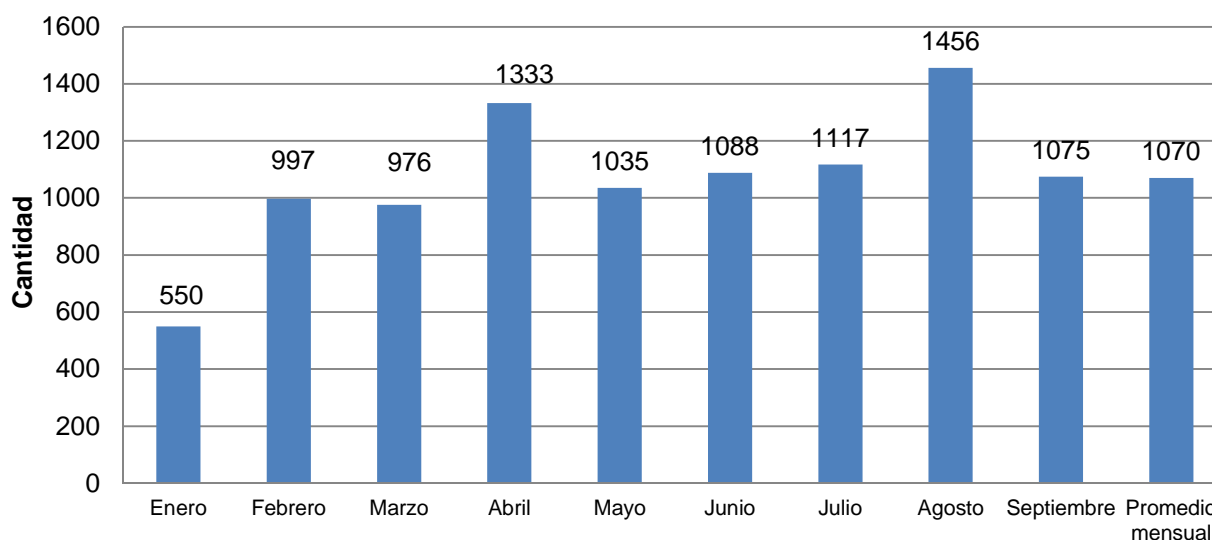
Con respecto a la frecuencia mensual de peticiones recibidas durante el 3er Trimestre de 2016, se vio un incremento en el mes de Agosto del 30% con respecto al mes de Julio; posteriormente, esta frecuencia disminuyo un 26% para el mes de septiembre. El promedio ascendió a 1070 peticiones ingresadas por mes.



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) – 3er TRIMESTRE 2016 SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA MUNICIPAL

**Total y promedio de peticiones recibidas mensualmente
3er Trimestre 2016**



B. QUEJAS

Durante este periodo se presentó 2 quejas evidenciadas desde el Grupo de Salud Pública y Vigilancia Epidemiológica, programa de Tuberculosis; y el Grupo de Salud Ambiental. En este informe, se omiten los nombres de los servidores públicos y contratistas objeto de la queja.

Queja N°1 : Grupo de Salud Pública y Vigilancia Epidemiológica, programa de Tuberculosis.

Nº. Radicado Padre : N°2016414500088572

Asunto de la queja: Red salud de oriente envía queja a nombre de la Sra. Oliva Saldaña, manifestando la atención y trato indebidos por parte de una contratista del programa TB.

Nº. Radicado de respuesta : N°2016414500157111

Descripción de la solución al ciudadano: se le responde inicialmente, que su queja será tramitada.

Nº. Radicado de respuesta : N°2016414500158771

Descripción de la solución al ciudadano: se envió comunicación a la Red de Salud de Oriente, indicando que se realizó entrevista con la usuaria y que ella expuso las razones de su descontento; también, que se le indico a la usuaria la importancia de seguir el tratamiento; y finalmente, se le manifestó a la usuaria que si deseaba continuar el seguimiento con otra psicóloga del programa de TB de la Secretaria de Salud Pública, pero la usuaria expreso que ella asiste a terapias psicológicas cada mes con el funcionario de la ESE Oriente en el Hospital Carlos Holmes Trujillo.

Respuesta oportuna: No. La queja se encuentra cerrada en el Sistema de Gestión Documental Orfeo.

En este orden de ideas, se requiere conocer cuáles fueron las acciones de fondo que se sucedieron para garantizar la plena satisfacción de las partes, de acuerdo con los alcances de la responsabilidad



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) – 3er TRIMESTRE 2016 SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA MUNICIPAL

de la SSPM. Por lo anterior, se solicitó al Grupo de Salud Pública y Vigilancia Epidemiológica, allegar las evidencias que soporten acciones tales como la visita a la usuaria posterior a la queja, los acuerdos logrados con la usuaria y la Red, evidencias de seguimientos hasta la finalización del tratamiento si aplica y la retroalimentación al interior del equipo sobre el caso, y reasignación del caso a otro profesional si lo hubo.

Queja N°2 : Grupo de Salud Ambiental

N° Radicado Padre: 2016411100908602

Asunto del reclamo: Mala atención y falta de cultura ciudadana de una funcionaria del Centro de Zoonosis.

N° Radicado de respuesta: 2016414500155531

Solución: La responsable del Centro de Zoonosis remite oficio a la Señora Luz Leonor Rosales Ledesma explicándole paso a paso las acciones que se desarrollaron cuando acudió con las mascotas en el periodo febrero – julio de 2016, así mismo se le hizo entrega de la documentación correspondiente por parte de la doctora Diana Marcela Cabezas. Se anexan copias de las encuestas de satisfacción de cirugía y consulta, certificaciones firmadas por ciudadanos atendidos en la institución así como el testimonio de un usuario a quien estaba atendiendo la profesional en mención en el momento del incidente.

Respuesta oportuna: Si. La queja se encuentra debidamente cerrada en el Sistema de Gestión Documental Orfeo.

En este caso, se identificó una gestión interna la cual consistió en la investigación de las acciones realizadas, y se resalta el trato adecuado y una respuesta de fondo a la usuaria.

C. RECLAMOS

Durante este periodo no se presentaron reclamos.

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**
 - ✓ Realizado el análisis de cada una de las peticiones contestadas en un término mayor a 15 días, se logró evidenciar que los trámites ante el FOSYGA, investigaciones por pertinencia



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) – 3er TRIMESTRE 2016 SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA MUNICIPAL

médica y trámites para la corrección de inconsistencias requiere un tiempo mayor, situación que incide en dar cumplimiento al tiempo definido en la normatividad vigente.

- **Acciones para la Mejora**

- ✓ Seguimiento a la oportunidad de los PQR a través de la herramienta aplicativo PQR del grupo de aseguramiento y desarrollo de servicios.

Grupo de Agua Potable

- **Aspectos positivos que condujeron al éxito**

- ✓ Las peticiones que ingresan por el sistema ORFEO, se asignan inmediatamente 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.
- ✓ Durante el trimestre de Julio a Septiembre el Grupo Agua Potable enfrente cambios (Descertificación), que se han afrontado con madurez, responsabilidad y ética profesional para continuar con el cumplimiento de sus labores, sintiéndose altamente involucrado y comprometido por el cual su aporte influye en el resultado total del equipo.

- **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.

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 como el grupo Jurídico
- ✓ Las consulta de los peticionarios nos confirman que los ciudadanos tienen interés en los temas de salud y desean que los tengan en cuenta en Proyectos que desarrolla la Secretaria de Salud y que desean que sus barrios y comunas sean tenidos en cuenta con Instancias de Participación Comunitaria, la Supersalud nos solicita soportes sobre instancias como COPACO conformadas por el grupo de Participación social.
- ✓ Grupo de Gestión del Riesgo en Salud y Atención de Desastres.

Grupo SAC

- **Aspectos positivos que condujeron al éxito**

- ✓ Si bien el número de peticiones presentó un incremento frente a los trimestres anteriores se destacó el tiempo de inicio de gestión en el 100% de las peticiones, inferior a 10 días.

- **Acciones para la Mejora**

- ✓ Mantener el monitoreo mensual de seguimiento del estado de las peticiones con el grupo de los profesionales.



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) – 3er TRIMESTRE 2016 SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA MUNICIPAL

Salud Pública y Vigilancia Epidemiológica

- **Aspectos positivos que condujeron al éxito**

- ✓ Se observa de manera reiterativa los grupos de trabajo pertenecientes al grupo funcional de Salud Pública y Epidemiología con mayor número de peticiones durante el tercer trimestre del 2016, pero de la misma forma se logra observar el fortalecimiento que tienen a la hora de dar respuestas oportunas de las mismas.

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

- ✓ Se ha presentado en informes anteriores de PQRS inconsistencias como: Carencia en la capacitación a todo el personal con respecto al conocimiento y responsabilidad en el manejo del sistema Orfeo, que debe estar liderado por las áreas correspondientes, tanto operativas como de análisis; compromiso de parte de los líderes de los equipos de trabajo del Grupo de salud Pública, para que las respuestas y diligenciamiento de todos los instrumentos en el sistema Orfeo sean oportunos, con eficiencia y calidad.

- **Acciones para la Mejora**

- ✓ Realmente planear la capacitación con la debida calidad a todo los funcionarios y contratistas responsables del manejo y respuesta del sistema Orfeo de parte de las áreas responsables; Reiterar en la capacitación el semáforo de alerta de respuesta de PQRS, que debe ser usado por el personal nombrado y contratista; Reiterar en el compromiso del contestatario y las implicaciones disciplinarias, dando prioridad a derechos de petición y de organismos de control, sin que esto implique el vencimiento de términos del resto de peticiones.

Grupo de Salud Ambiental

- **Peticiones**

- ✓ Aspectos positivos que condujeron al éxito

Para el tercer trimestre se observa una mejora en el tiempo de respuesta oportuna, es decir, se incrementó a un 79% el nivel de cumplimiento. La responsable del Grupo de Salud Ambiental en cada reunión de comité técnico continúa enfatizando en la importancia de dar una respuesta a tiempo a las PQR por parte de cada procedimiento del GSA e igualmente se dé un adecuado cierre de la misma, se continuará capacitando a los funcionarios públicos en el manejo del Sistema Orfeo.

Seguiremos contando con el apoyo de la funcionaria María Cristina Jaramillo, quien continuará realizando el seguimiento diario y semanal de las PQR en el Sistema Orfeo y personalmente con cada funcionario público.

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

- ✓ En el tercer trimestre se presentan inconvenientes en la oportuna respuesta debido a las demoras en el envío de la contestación por parte de funcionarios públicos del Grupo de Salud Ambiental encargados de cerrar las PQR por el Sistema Orfeo. También se presentan fallas en el aplicativo SIPECI porque la base de datos de Oracle no responde a las necesidades del aplicativo mencionado anteriormente en lo referente a la elaboración de los conceptos sanitarios y las respuestas en línea de las PQR.



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) – 3er TRIMESTRE 2016 SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA MUNICIPAL

- ✓ En algunas ocasiones los inconvenientes en la oportuna respuesta de las PQR se deben a que llegan con el tiempo vencido de otras entidades que las remiten.

- **Acciones para la Mejora**

- ✓ Continuar realizando capacitaciones del Sistema Orfeo y la importancia de la oportuna respuesta de las PQR al interior del Grupo de Salud Ambiental, en especial a los encargados de cargar la contestación en las UES, Centro de Zoonosis y nivel central.
- ✓ Mejorar el tiempo del cierre de las PQR recibidas, informando con una antelación menor a diez (10) días al peticionario en caso de no cumplir con el tiempo asignado,
- ✓ Continuar con el proceso de seguimiento personal a los servidores públicos, con el fin de dar siempre una respuesta oportuna a las PQR. Se realizan oficios informando las PQR que tienen pendientes.
- ✓ Propiciar la asistencia de los funcionarios del Grupo de Salud Ambiental a las capacitaciones que realiza el Grupo de Planeación – Sistemas de Gestión sobre las PQR y el Sistema Orfeo.

- **Quejas**

- **Aspectos positivos que condujeron al éxito**

- ✓ Se dio respuesta oportuna a la queja presentada ante el Centro de Zoonosis. Esto se debe al énfasis que ha realizado la responsable del Grupo de Salud Ambiental en dar una respuesta a tiempo de las PQR por el Sistema Orfeo, también al seguimiento diario y semanal que se realiza con cada funcionario público del GSA.

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

- ✓ En anteriores ocasiones no se había atendido oportunamente las PQR debido al represamiento de las mismas en el Orfeo de los servidores públicos causando que los usuarios por falta de respuesta enviaran reclamos sobre la solicitud inicial.

- **Acciones para la mejora**

- ✓ Continuar con el seguimiento y revisión oportuna de las PQR recibidos por el Grupo de Salud Ambiental con el fin de dar respuesta oportuna, en el caso de no cumplir con los 15 días hábiles informar al usuario oportunamente el tiempo en el que se hará efectivo el requerimiento.

E. FELICITACIONES, RECONOCIMIENTOS INTERNOS O EXTERNOS

Se registraron agradecimientos de la gestión del SAC por parte de los usuarios Hugo Fredy Tafur Reyes, radicado 2016.414450.008365.2.; Ángel Octavio Herrera Toro, radicado 2016.41450.011418.2 y 3 reconocimientos escritos por email.



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) – 3er TRIMESTRE 2016 SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA MUNICIPAL

Recomendaciones con relación a la elaboración del informe

En general, los grupos presentan informes de buena calidad, sin embargo se deben fortalecer los siguientes aspectos:

- ✓ Mejorar los análisis de los gráficos, pues en algunos casos los informes únicamente muestran los datos obtenidos, pero no su análisis de fondo; por ejemplo, realizar aportes sobre porque se generan tan altas frecuencias, porque no se da respuesta a tiempo, porque el incremento de peticiones en los periodos. Esto incluye, que se realicen aportes comparativos entre periodos anteriores, es decir, mirar cómo está la tendencia de los datos en lo que va corrido del año.
- ✓ Es importante realizar una adecuada clasificación de las quejas y reclamos, que aunque son muy pocas, se observa que aún existe confusión con los términos y por ello en el informe se presentan ciertos errores.
- ✓ Cuando se presenten reclamos o quejas, se deben emprender Planes de Mejoramiento que recojan las acciones y las evidencias suficientes para conocer los resultados finales aportados al ciudadano y la gestión realizada al interior de la SSPM; ello nos permite demostrar la mejora continua.
- ✓ Consignar en el informe, las acciones logradas frente a las acciones de mejora que se propusieron en informes anteriores. Por ejemplo, si en efecto se lograron las capacitaciones de Orfeo, si se implementaron herramientas, si realizaron nuevos comités, etc.
- ✓ Revisar los datos de Excel frente a los expresados en el informe, pues en algunos casos son diferentes.
- ✓ Asegurar que los gráficos queden bien presentados en el informe.
- ✓ Aquellos aspectos de la plantilla que no se utilicen, deben eliminarse para que no queden en el informe final.
- ✓ Es de resaltar, la labor desarrollada por el Grupo de Gestión Ambiental frente a este informe, pues ha mejorado notablemente su nivel de respuesta a PQRS, iniciando con el 56,3% en el primer trimestre, luego alcanzo el 70% en el segundo trimestre y en este momento presenta el 79% para el tercer trimestre.