

Secretaría Distrital
de Salud de Cali

Unidad de Apoyo a la
Gestión

Sistemas Integrados de
Gestión



INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQRSD)

II Trimestre 2022



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

OBJETIVO GENERAL

Presentar a la Alta Dirección, el informe consolidado de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidos durante el II trimestre del año 2022, a través del Equipo Sistemas de Gestión, de la Secretaría de Salud Pública Distrital; 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 del organismo para atender y satisfacer las necesidades de los usuarios.

Elaboró: Carmen Rocío Camargo Acosta – Contratista SIG
Revisó: Jean Pierre Pineda Escandón – Contratista SIG
María Johanna Orozco – Jefe de la Unidad de Apoyo

Fecha:
Agosto de 2022

FICHA TÉCNICA INFORME CONSOLIDADO DE PQRS

II TRIMESTRE 2022

PERIODO EVALUADO	01 de abril hasta el 30 de junio de 2022
PROCESO / SUBPROCESO	<p>Servicio de Salud Pública /</p> <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 Integral de Riesgo en Emergencias y Atención de Desastres en Salud. • Articulación del Sistema de Emergencias Médicas.
FUENTES	Sistema MIRAVE- Modelo Integral de Respuesta Amigable, Versátil y Eficaz / ORFEO
DEFINICIONES	<p><u>Petición</u>: Es toda solicitud respetuosa presentada por los usuarios ante la Administración Central Municipal de Santiago de Cali.</p> <p><u>Petición General</u>: Solicitud presentada por un ciudadano en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne. Deberán ser resueltas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.</p> <p><u>Petición Entes de Control</u>: La constitución política, en su artículo 117 estipula que son órganos de control El Ministerio Público (Procuraduría general de la Nación, Defensoría del pueblo, Procuradores delegados y agentes del ministerio público, Personerías municipales y demás funcionarios que determine la ley) y la Contraloría General de la República. Cuando la comunicación remitida manifieste un periodo de tiempo para ser atendida, se deberá realizar el registro de los días estipulados en el Sistema de Gestión Documental.</p> <p><u>Petición entre Autoridades</u>: La ley 1437 de 2011, en el artículo 2, reconoce como autoridad “a todos los organismos y entidades que conforman las ramas del poder público en sus distintos órdenes, sectores y niveles, a los órganos autónomos e independientes del Estado y a los particulares, cuando cumplan funciones administrativas”. Deberán ser resueltas dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.</p> <p><u>Petición Consulta</u>: Cuando el ciudadano solicita a la entidad que brinde un concepto sobre las materias que están a su cargo. Deberán ser resueltas dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.</p> <p><u>Petición Documentos/Información</u>: Corresponde a las solicitudes presentadas por el ciudadano que incluye la expedición de copias y el desglose de documentos, Y la petición de Información es aquella con la que el ciudadano requiere conocer sobre las actuaciones de la entidad en cumplimiento de sus funciones. Deberán ser resueltas dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la</p>

	administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
	<u><i>Petición Prioritaria:</i></u> La ley 1755 de 2015, en su artículo 20, establece “Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado. Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente”.
	<u><i>Reclamo:</i></u> Es la Insatisfacción por la desatención o la prestación deficiente de un servicio ofrecido por la Entidad. Deberán ser resueltas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
	<u><i>Queja:</i></u> Insatisfacción por la conducta irregular de un servidor público o particular a quien se le ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público. Deberán ser resueltas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
	<u><i>Denuncia:</i></u> Es la manifestación que realiza un ciudadano de hechos posiblemente constitutivos de delito, para que se adelante la correspondiente investigación disciplinaria y de ser necesario, se remitan las correspondientes copias a las entidades competentes de adelantar la investigación penal y/o fiscal. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, que permitan encauzar el análisis de los hechos irregulares.
	<u><i>Otros:</i></u> Corresponde a las comunicaciones presentadas por los ciudadanos ante la Administración Central Municipal de Santiago de Cali que son de carácter informativo y no requieren de la expedición de una respuesta por parte de la entidad.
	<u><i>Acción Popular:</i></u> Mecanismo de los ciudadanos para la protección de los derechos e intereses de una comunidad.
	<u><i>Acción de Cumplimiento:</i></u> Mecanismo utilizado por los ciudadanos para exigir el cumplimiento de normas o actos Administrativos.
	<u><i>Recurso de Apelación:</i></u> Mecanismo utilizado por los ciudadanos para impugnar un Acto Administrativo. Se debe presentar dentro de los diez días siguientes a la notificación de este. Se remite al inmediato superior de quien expidió la decisión.
	<u><i>Recurso de Reposición:</i></u> Mecanismo utilizado por los ciudadanos para impugnar un Acto Administrativo. Se debe presentar dentro de los diez días siguientes a la notificación de este. Se remite a quien expidió la decisión para que la aclare, modifique, adicione o revoque. Deberán ser resueltas dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

	<p><u>Recurso de Reconsideración:</u> Mecanismo utilizado por los contribuyentes para impugnar resoluciones proferidas por el Departamento Administrativo de Hacienda. Deberán ser resueltas dentro de los trescientos sesenta y cinco (365) días hábiles siguientes a su recepción.</p> <p><u>Tutela:</u> Mecanismo de protección de los derechos constitucionales fundamentales. Deberán ser resueltas de acuerdo con el tiempo asignado por el juez.</p> <p><u>Incidente de Desacato:</u> Se genera por incumplimiento de la decisión de una tutela. Deberán ser resueltas de acuerdo con el tiempo asignado por el juez.</p> <p><u>Trámites y Servicios:</u> Permite la tipificación de los diferentes Trámites y Servicios de la Administración Central Municipal de Santiago de Cali Deberán ser resueltos de acuerdo con el tiempo asignado por la norma respectiva.</p>
<p><u>Nota: En especial, para la Secretaría de Salud Pública y cuando aplique, el informe incluye las peticiones presentadas por los ciudadanos ante la SSP sobre fallas y/o incumplimientos que tienen las entidades o empresas sujetos de IVC.</u></p> <p><u>De acuerdo con ley 1755 de 2015 los términos de respuestas a las solicitudes que se encuentran radicadas o que se radiquen en la Entidad se presenta a continuación:</u></p>	

Tabla 1. Tiempos de respuesta

Tipo de Solicitud	Tiempo para dar respuesta (Días)	Tiempo para dar respuesta (Días) por la emergencia sanitaria
Acción Popular	10	20
Petición De Consulta	30	30
Entes De Control (Si No Especifica días El Oficio)	15	30
Petición De Información	10	20
Petición Entre Autoridades	10	20
Petición General	15	30
Petición Prioritaria	10	20
Queja	15	30
Reclamo	15	30
Trámites (Conceptos Sanitarios, Esterilización Canina Y Felina, Vacunación Antirrábica Caninos Y Felinos)	15	30

Para efectos del presente informe, se tomó como referencia la información que suministró la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental dado que durante la vigencia no ha sido posible generar los reportes directamente del sistema de gestión documental ORFEO.

Tabla de contenido

NÚMERO DE PETICIONES RECIBIDAS DURANTE I SEMESTRE 2022	6
INDICADORES	7
REVISIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS AL I TRIM-2022	9
ANÁLISIS DE EJES TEMATICOS	17
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20
	20

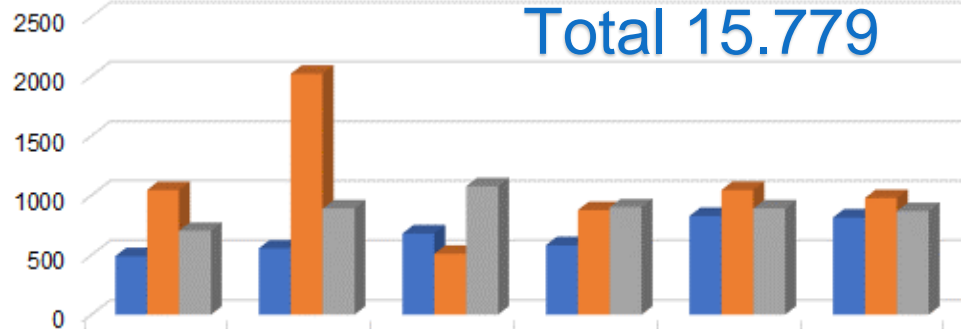
Número de peticiones recibidas durante I semestre 2022

I trimestre

7.983

II Trimestre

7.796



■ SECRETARIA DE SALUD	491	556	682	584	828	816
■ Subsecretaria Protección de la Salud y Prestación de Servicios	1046	2022	512	878	1047	979
■ Subsecretaria de Promoción Prevención y Producción Social de la Salud	704	892	1078	902	892	870

Para el segundo trimestre 2022, la Secretaría Distrital de Salud recibió 7.796, para un total durante el I semestre de 15.779. Dichas peticiones clasificadas así:

Tipo Solicitud	Tipo Solicitud2	tipo	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general	
PQRS	PQRS	Entes de Control	38	29	61	128	
		Incidente de Desacato			1	1	
		Otros	737	912	885	2.534	
		Petición entre Autoridades	154	257	210	621	
		petición Prioritaria	182	115	76	373	
		petición _Consulta		2	5	7	
		petición _de Información	75	53	7	135	
		petición _General	621	709	787	2.117	
		Queja	3	4	7	14	
		Reclamo		13	13	26	
		Recurso Apelación		1		1	
		Sugerencias	2	1		3	
		Tutela	173	300	285	758	
		Total PQRS	1.985	2.396	2.337	6.718	
		Trámite y/o Servicio	Otros	8	3	1	12
			petición entre Autoridades		1		1
			petición Prioritaria	2			2
			petición _de Información	2	2	1	5
	petición _General		113	87	65	265	
	Queja				1	1	
	Reclamo				1	1	
	Total Trámite y/o Servicio		125	93	69	287	
Total PQRS		2.110	2.489	2.406	7.005		
Trámite y/o Servicio	Sin eje Temático	Concepto sanitario	16	21	100	137	
		Licencia de exhumación de cadáveres.	1			1	
		Total Sin eje Temático	17	21	100	138	
	Error en el eje temático asociado	Concepto sanitario			1	1	
		Esterilización Canina y Felina	5	4	1	10	
		Vacunación antirrábica de caninos y felinos	2			2	
	Total Error en el eje temático asociado	7	4	2	13		
	Eje temático correcto	Concepto sanitario	221	235	153	609	
		Esterilización Canina y Felina	8	16	4	28	

	Vacunación antirrábica de caninos y felinos	1	2		3
	Total Eje temático correcto	230	253	157	640
Total Trámite y/o Servicio		254	278	259	791
Total general		2.364	2.767	2.665	7.796

Tal como se evidencia en la tabla anterior, 287 solicitudes que corresponden a trámites y/o servicios fueron tipificadas incorrectamente como una PQRS y de los 791 trámites y/o servicio 138 no tienen asociado el eje temático correspondiente y 13 tienen un eje temático asociado incorrecto.

INDICADORES

Consolidado de PQR atendidos y pendientes por respuesta al II Trimestre 2022

Recibidos y atendidos correspondiente al II trimestre 2022

Dependencia	Total Recibidos en el II trimestre 2022	Total Atendidos	Atendidos a Tiempo	Atendidos Vencidos	Total Sin Responder	Sin responder sin vencer	Sin responder vencidos
Unidad de Apoyo a la Gestión SSP	1.062	855	410	445	207	46	161
Subsecretaría de Promoción Previsión y Producción Social de la Salud	2.926	2.539	1.911	628	387	303	84
Subsecretaría Protección de la Salud y Prestación de Servicios	3.776	3.231	1.903	1.328	545	374	171
Total General	7.764	6.625	4.224	2.401	1.139	723	416

De acuerdo con la tabla anterior, se evidencia que en el II trimestre de la vigencia 2022 del total de **7764** comunicaciones, **6625** fueron atendidas y de ellas **4224** en los tiempos establecidos de ley, **2401** se atendieron de manera vencida, **1139** están sin responder con **723** que aún están entre los términos de tiempo para su gestión y **416** vencidas.

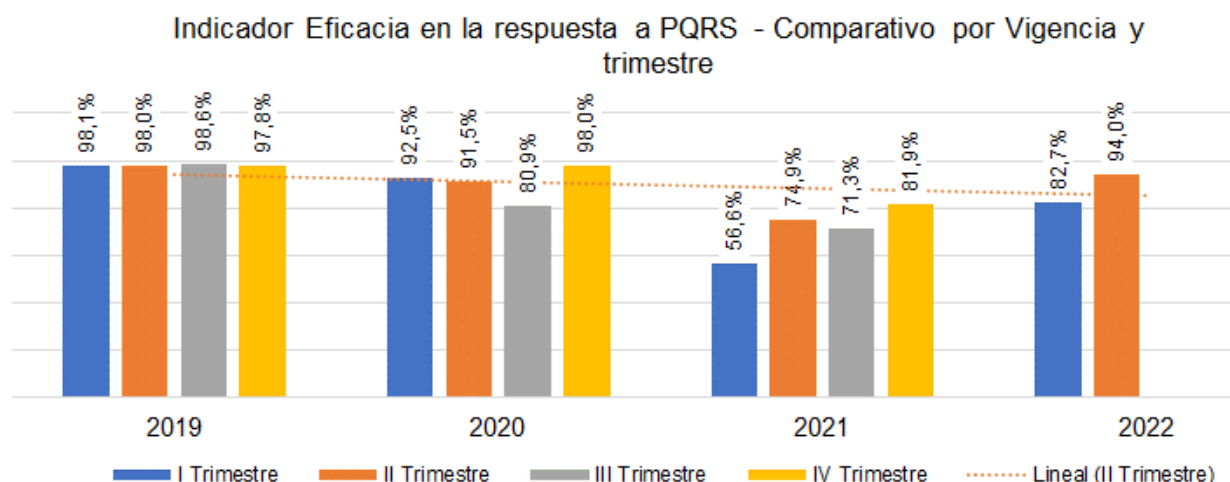
Indicador de Eficacia en la respuesta a PQRSD

En la siguiente tabla, se presenta el resultado del cálculo del indicador valor acumulado el II Trimestre 2022

TIPO	INDICADORES	DATO CRUDO	DATO SUAVIZADO
Eficacia	Eficacia en la respuesta a Peticiones, Quejas y Reclamos	85,33%	94,09%

Fuente: Análisis Base de datos suministrada por la Subdirección de Trámites, Servicios y G Documental - Tabulada por el Equipo SIG SSPD

El dato suavizado para el indicador de eficacia resulta de comparar el total de comunicaciones atendidas sobre el total de recibidas menos las que no tienen respuesta y que aún se encuentran dentro de los términos de ley, es decir, $4224 / (7764 - 723) = 94.09\%$



A pesar de que el resultado del indicador de eficacia mantiene un impacto para el II Trimestre 2022, comparado con la gestión para el mismo período en vigencias anteriores, se observa que se mejoró el resultado con relación al I trimestre de la vigencia 2022, lo cual implica continuar con las estrategias de seguimiento dados los cambios de sistema que han dificultado la gestión.

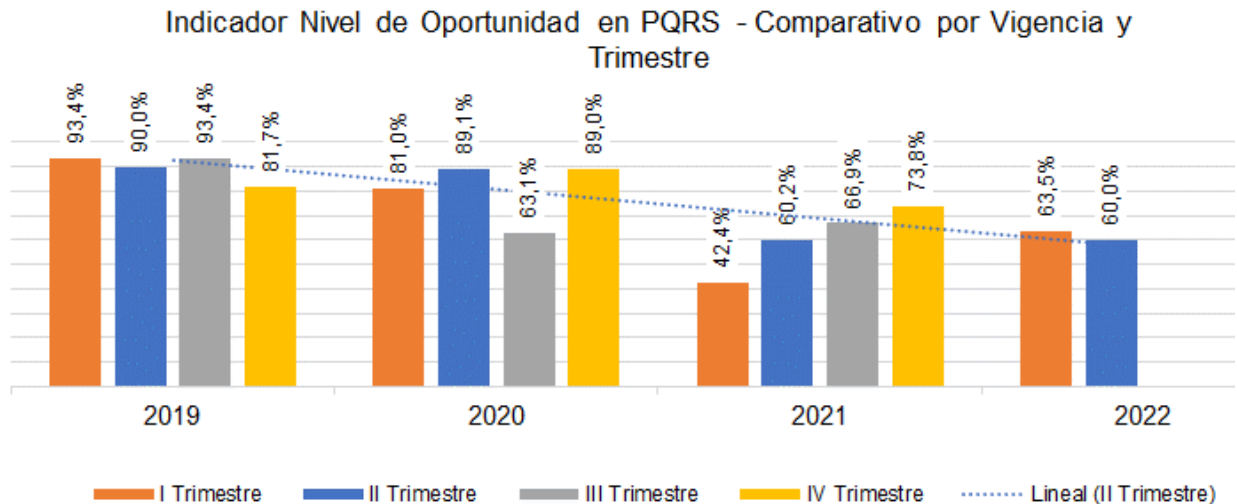
Indicador de Oportunidad en la respuesta a PQRSD

En la siguiente tabla, se presenta el resultado del cálculo del indicador valor acumulado el II Trimestre 2022

TIPO	INDICADORES	DATO CRUDO	DATO SUAVIZADO
Eficiencia	Oportunidad en respuesta a Peticiones, Quejas y Reclamos	54,40%	59,99%

Fuente: Análisis Base de datos suministrada por la Subdirección de Trámites, Servicios y G Documental - Tabulada por el Equipo SIG SSPD

El dato suavizado para el indicador de Eficiencia resulta de comparar el total de comunicaciones atendidas oportunamente sobre el total de recibidas menos las que no tienen respuesta y que aún se encuentran dentro de los términos de ley, es decir, $4224 / (7764 - 723) = 60\%$.



Al igual que el indicador de eficacia, el resultado del indicador de eficiencia (oportunidad) mantiene un impacto negativo para el II Trimestre 2022, comparado con la gestión para el mismo período en vigencias anteriores.

REVISIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS AL II TRIM-2022

radicado	dependenciaactual	tipo	asunto	Retipificar
#202241450100057942	SECRETARIA DE SALUD	Queja	Para el área de jurídica y para el sac, peticionaria envía a través del correo de atención al usuario solicitud de investigación a funcionario por incumplimiento de apoyo para recibir atención médica.	Reclamo
#202241450100068752	Subsecretaria de Promocion Prevencion y Produccion Social de la Salud	Reclamo	Para el área de despacho salud, usuaria Gina Piamba envía a través del correo de atención al usuario solicitud de inconformidad con las publicaciones de la secretaria de salud de los puntos de vacunación	Ok
#202241450100070792	Subsecretaria Proteccion de la Salud y Prestacion de Servicios	Reclamo	Para el SAC, peticionario deposita en el buzón de sugerencia de la SSP, queja por mal direccionamiento a los usuarios y solicita capacitar a los funcionarios	Ok
#202241450100073082	Subsecretaria Proteccion de la Salud y Prestacion de Servicios	Reclamo	Para el SAC: peticionario envía a través del correo electrónico inconformidad por la atención prestada contra la persona que recepciona el caso la cual refiere el usuario, no coloca la descripción como él lo sugirió y otros mencionados en el escrito	Ok
#202241450100076452	Subsecretaria de Promocion Prevencion y Produccion Social de la Salud	Reclamo	Para el despacho salud, anónimo envía queja por no respuesta a rad # 202241450100063112, el cual fue asignado al área de salud ambiental y a la fecha no han dado respuesta	Ok
#202241450100077272	Subsecretaria de Promocion Prevencion y Produccion Social de la Salud	Reclamo	Para el área de promoción social, peticionaria presenta derecho de petición reclamando solicitud de respuesta de solicitud de certificado de discapacidad la cual refiere que desde 13/05/2022 dejó la documentación el Palace y a la fecha no le han dado respuesta	Ok
#202241450100078502	Subsecretaria de Promocion Prevencion y	Reclamo	Para el área de salud ambiental, el sr Oscar Saldaña carrera envía a través del correo de atención al usuario reclamo por el derecho de	Ok

	Produccion Social de la Salud		petición radicado días anterior ya que no obtuvo respuesta oportuna mencionado en la petición	
#20224145010008 0852	Subsecretaria Proteccion de la Salud y Prestacion de Servicios	Queja	Para el área de salud ambiental, crc nascar envía a través del correo de atención al usuario derecho de petición	Reclamo
#20224145010008 3012	Subsecretaria de Promocion Prevencion y Produccion Social de la Salud	Queja	Para salud ambiental: la sra. Luz Dary envía queja por mala atención de la veterinaria Vanessa	Reclamo
#20224173010058 3832	Subsecretaria Proteccion de la Salud y Prestacion de Servicios	Queja	Buenos días para reportarles que llevo más de 7 meses esperando que la entidad de EMSSANAR me autorice la operación de la niña y siempre me dicen que auditoria no responden y me tiene volteando del club Noel a EMSSANAR ya el club Noel les envio respuesta que si tienen servicio para la operación de la niña pero EMSSANAR no me quiere dar respuesta ya que la niña es menor de edad de 10 meses y no hay prioridad	Petición prioritaria
#20224173010063 3562	Subsecretaria Proteccion de la Salud y Prestacion de Servicios	Queja	no me aparece el certificado digital con mis 3 vacunas adjunto copia de carnet de vacunación donde consta mis 3 vacunas	Petición General
#20224173010074 6242	Subsecretaria Proteccion de la Salud y Prestacion de Servicios	Reclamo	Me presente al punto de vacunación de la Plazoleta Jairo Varela el día 15 de enero de 2022 donde recibí mi tercera dosis de la vacuna Astrazeneca de la Red Norte por parte de la vacunadora 34 Nathaly Rodríguez Campo 34 pero a fecha actual 10 de mayo siguen sin actualizar mi esquema de vacunación en la plataforma Mi Vacuna Me presente de nuevo al punto en el mes de abril y me dijeron que ya no podían dar razón en ese punto y que debía dirigirme al Estadio donde tampoco se me da razón Exijo que al haber asumido la vacunación cumplan con el registro correspondiente en la plataforma	Petición General
#20224173010075 4232	SECRETARIA DE SALUD	Queja	queja por acoso laboral	Ok
#20224173010077 4272	Subsecretaria Proteccion de la Salud y Prestacion de Servicios	Reclamo	El día 05 de mayo ingresa mi hermano con cálculos a la eps sura donde es remitido a la clínica de Occidente y lo tienen en espera de la cirugía desde el día 07 en cual lleva esperando mas de 8 días y siempre sacan disculpas	Petición General
#20224173010077 4312	Subsecretaria Proteccion de la Salud y Prestacion de Servicios	Reclamo	Buenas tardes hago esta queja porque ya hace meses que a mi pareja no le entregan sus insumos y medicamentos ya que este es una persona con discapacidad y están vulnerando sus derechos a una vida digna como lo establece la ley Tiene mala atención de parte de emssanar sus prestadores de servicios atienden mal no brindan la información completa o cuelgan se atrasan mucho y dejan vencer fórmulas para no autorizar sus entregas	Petición General
#20224173010077 4322	Subsecretaria Proteccion de la Salud y Prestacion de Servicios	Reclamo	Buenas tardes hago esta queja porque ya hace meses que a mi pareja no le entregan sus insumos y medicamentos ya que este es una persona con discapacidad y están vulnerando	Petición General

			sus derechos a una vida digna como lo establece la ley Tiene mala atención de parte de emssanar sus prestadores de servicios atienden mal no brindan la información completa o cuelgan se atrasan mucho y dejan vencer fórmulas para no autorizar sus entregas	
#20224173010081 3632	Subsecretaria Proteccion de la Salud y Prestacion de Servicios	Reclamo	me dieron una cita para el 5 de mayo 2022 para colocarme la t y me la cancelaron porque no tengo la prueba de embarazo entonces me dieron otra para el 18 de mayo 2022 y me dijeron que me enviaban a mi correo blilia3926gmailcom la orden de la prueba de embarazo y nunca llego y no pude asistir a la cita sin la prueba de embarazo necesito que me envíen la prueba de embarazo para colocarme la t y me den la cita nuevamente para poder asistir gracias eps sanitas subsidiado o si no me toca demandar a la eps porque no estoy planificando es la culpa de ustedes que yo quede embarazada	Petición General
#20224173010082 5202	Subsecretaria de Promocion Prevencion y Produccion Social de la Salud	Queja	Buenos días soy residente de la unidad Kamelia en el barrio Bochalema que entrego y construyo la constructora Jaramillo Mora y Al frente la constructora construyo un parque con una zona de bicicross esta zona no está cumpliendo con su función ya que no he visto el primer niño usarla debido a que cada vez que llueve el lugar se llena de agua la cual dura días y semanas generando malos olores y vectores tales como mosquitos zancudos renacuajos entre otros De acuerdo a lo anterior le solicito por favor realizar visita de inspección control y seguimiento con la constructora	Petición General
#20224173010083 2072	Subsecretaria Proteccion de la Salud y Prestacion de Servicios	Reclamo	envío nuevamente estas fórmulas con ustedes para quejarme de la eps ensanar llevo 5 meses esperando que me autoricen y entreguen unos medicamentos tengo formulas con fecha de febrero y abril el viernes pasado 20 de abril fui a la farmacia y me dijeron que la fórmula de febrero no me la autorizaban ni entregaban por ser fecha vieja que me iban a autorizar la del mes de abril y que solamente me iban a entregar panales y una parte del kit de cateterismo que los medicamentos y guantes seguían pendientes es una falta de respeto necesito esos medicamentos con urgencia para mi salud	Petición General
#20224173010083 2082	Subsecretaria Proteccion de la Salud y Prestacion de Servicios	Reclamo	envío nuevamente estas fórmulas con ustedes para quejarme de la eps ensanar llevo 5 meses esperando que me autoricen y entreguen unos medicamentos tengo formulas con fecha de febrero y abril el viernes pasado 20 de abril fui a la farmacia y me dijeron que la fórmula de febrero no me la autorizaban ni entregaban por ser fecha vieja que me iban a autorizar la del mes de abril y que solamente me iban a entregar panales y una parte del kit de cateterismo que los medicamentos y guantes seguían pendientes es una falta de	Petición General

			respeto necesito esos medicamentos con urgencia para mi salud	
#20224173010083 9512	Subsecretaria de Promocion Prevencion y Produccion Social de la Salud	Queja	Los colegios quial y juvenilia negaron el ingreso a 8 grado a mi hija lauren morales menor de 14 anos por estar en tratamiento con psicologia estas situaciones vulneran su derecho a la educacion son excluyentes estigmatizantes y vulneran aun mas la situacion de salud e impiden la correcta socializan y recuperacion de salud de los y las adolescentes no ayudan a la politica de salud mental de la secretaria y vulnera sus derechos fundamentales solicito intervencion ante esto ya que no es justo que otros padres y adolescentes pasemos por esta dolorosa situacion	Petición Prioritaria
#20224173010083 9522	Subsecretaria de Promocion Prevencion y Produccion Social de la Salud	Queja	Los colegios quial y juvenilia negaron el ingreso a 8 grado a mi hija lauren morales menor de 14 anos por estar en tratamiento con psicologia estas situaciones vulneran su derecho a la educacion son excluyentes estigmatizantes y vulneran aun mas la situacion de salud e impiden la correcta socializan y recuperacion de salud de los y las adolescentes no ayudan a la politica de salud mental de la secretaria y vulnera sus derechos fundamentales solicito intervencion ante esto ya que no es justo que otros padres y adolescentes pasemos por esta dolorosa situacion	Petición Prioritaria
#20224173010083 9772	Subsecretaria Proteccion de la Salud y Prestacion de Servicios	Reclamo	Soy profesional en psicología hace mas de un mes estoy requiriendo que me habiliten una página para hacer la inscripción al reps pues no me deja crear usuario el número radicado es 202241450100052062 llevo esperando 31 días hábiles y el proceso sigue en trámite hasta cuanto más tengo que esperar para que me desbloqueen la página del reps en Cali me parece un abuso total y un desinterés de todo lo que me afecta esta inoperancia de la secretaria de salud requiero me solucionen esto ya o a donde debo dirigirme a instaurar un demanda	Ok
#20224173010084 8582	Subsecretaria Proteccion de la Salud y Prestacion de Servicios	Reclamo	Solicito que sea actualizado el estado de las dosis de vacunación que tengo aplicadas en COLOMBIA ya que en la pagina https://mivacunasispro.gov.co no figura la primera dosis solo la segunda dosis y la del refuerzo requiero esa actualización urgentemente para mi viaje a CHILE con el certificado QR para la validacion de vacunas recibidas en soporte mi vacunaminsalud.gov.co me indican que debo hacer esta solicitud ante La Secretaria de Salud indicando que sea cargada esa informacion en PAIWED pues la RESOLUCION 1151 lo define como responsabilidad garantizar los datos de las personas	Petición General
#20224173010085 8182	Subsecretaria Proteccion de la Salud y Prestacion de Servicios	Reclamo	Estoy sacando mi certificado digital de vacunación y no aparece la vacuna que me aplicaron el 17 de marzo de 2022 Astrazeneca 78156 Red Norte Auxiliar de enfermería	Petición General

			Anayuben Chito Quinayas Auxiliar de enfermeras cedula 25483094	
#202241730100885082	Subsecretaria de Promocion Prevencion y Produccion Social de la Salud	Queja	Reclamación por actitud grosera de funcionaria de salud.	Ok
#202241730100891502	Subsecretaria Proteccion de la Salud y Prestacion de Servicios	Reclamo	Solicito el certificado digital de mi vacuna contra el Covid19 vacuna suministrada por la entidad Salud Red de Oriente con sede en el Hospital Carlos Holmes Trujillo el día 21 de Noviembre del 2021 Ya he solicitado en repetidas ocasiones a esta entidad y no hay respuesta alguna y el Ministerio de Salud en Bogota me dijeron que en segunda instancia Ustedes deben responder Necesito salir del pais y para ingresar al pais de destino me exigen el certificado de vacuna Covid19 digital Gracias	Petición General
#202241730100898402	Subsecretaria de Promocion Prevencion y Produccion Social de la Salud	Queja	Solicito la inmediata actuación de la secretaria de salud ante la mal disposición de las basuras generadas por la panadería el molino ubicado en la avenida 6 a con calle 26 norte quienes dejan las basuras desechos de comidas de elementos de servicios sanitarios en la calle generando con esto un foco infeccioso que pone en riesgo la vida la salud y la convivencia de los residentes del barrio santa Mónica residencial como evidencio tengo proliferación de ratas moscas cucarachas y malos olores en mi residencia adjunto evidencia fotográfica	Petición General
#202241730100908512	Subsecretaria Proteccion de la Salud y Prestacion de Servicios	Reclamo	Al revisar en el sistema mi certificado de vacunacion esta incompleto debido a que solo aparece que me han colocado la segunda dosis y aun no la primera dosis de la vacuna contra el covid Una primera dosis de la vacuna moderna aplicada el 15 de noviembre de 2021 aun no esta en el sistema y necesito que este el esquema de vacunacion completo por motivos de viaje al la union Europa en donde es requisito indispensable tener el certificado con el esquema de vacunacion completo PRIMERA DOSIS VACUNA MODERNA 15 11 2021 LOTE 940874 IPS SANITAS	Petición General
#202241730100915042	Subsecretaria de Promocion Prevencion y Produccion Social de la Salud	Queja	El 16 de diciembre de 2021 radique ante la Oficina de Atención a la Discapacidad adscrita a la Secretaria de Salud una solicitud de certificación de discapacidad para mi hijo ANTONIO JOSE SALCEDO RECIO con CC94415656 Recibo respuesta el 29 de diciembre autorizando la valoración de mi hijo por un equipo multidisciplinario en la IPS Melendez y que ellos se comunicarían conmigo informando la fecha y la hora para dicha valoración En esta IPS me dijeron que ellos no habían renovado el contrato con la Secretaria de Salud para dicha valoración Hasta hoy 6 meses después no tengo respuesta	Petición General
#202241730100935082	Subsecretaria Proteccion de la	Reclamo	Desde febrero 19 de 2022 cuando hice petición de medicamentos quedaron	Petición General

	Salud y Prestacion de Servicios		pendientes LOZARTAN HIDROCLOROTIAZIDA BISOPROLOL TABL 5 MG RIVAROXABAN TABL 15 MG Y LEVOTIROXINA TABL DE 25 MG con radicación 214509797 En mayo 25 de 2022 hice petición de medicamentos y quedaron pendientes LOZARTAN CON HIDROGLOROTIAZIDA DE 100 MG BISOPROLOL DE 5 MG RIVAROXABAN DE 15 MG Y CARBONATO DE CALCIO MAS VITAMINA D3 los cuales fueron radicados con 223259304 Nombre a una enfermera que se encarga de estas diligencias y hasta hoy no han querido autorizar argumentando que deben enviarlos a Bogotá para estudio	
#20224173010093 5112	Subsecretaria Proteccion de la Salud y Prestacion de Servicios	Reclamo	Desde febrero 19 de 2022 cuando hice la solicitud de medicamentos ha estado pendiente la INSULINA LANTUS Y APIDRA para mi diabetes El 25 de mayo pasado hice nueva petición de insulina y no han querido entregar argumentando que deben enviar a Bogotá para aprobación Tengo que hacer 4 aplicaciones diarias y mi enfermedad no da espera Debo comprarla El radicado es 223260333 Favor exigir Gracias	Petición General
#20224173010093 5982	Subsecretaria Proteccion de la Salud y Prestacion de Servicios	Reclamo	El día jueves 9 de junio del presente año fui a reclamar la formula medica en el dispensario CRUZ VERDE sede Aquarela en Cali Valle espere de 900 am a 100 pm la entrega de los medicamentos 4 horas Las señoras que despachan los medicamentos en varias ocasiones dicen que se cae el sistema El miércoles 8 de junio del 2022 llegue a este mismo dispensario a las 700 pm y las trabajadoras de cruz vede me dijeron a mi y a las personas que llegaban después de mi que los turnos para la entrega de medicamentos se repartían solo de 700 am a 500 pm Nos están vulnerando los derechos	Petición General
#20224173010093 5992	Subsecretaria Proteccion de la Salud y Prestacion de Servicios	Reclamo	Hoy 11 de junio del 2022 fui a las 1000 am al dispensario de CRUZ VERDE del Centro Comercial Aquarela alianza de la EPS DE SOS desde el 2 de junio del y habia una nota en la maquina de los turnos donde nos niegan la atencion y la entrega de medicamentos tanto a mi como a los pacientes que fueron llegando despues Las trabajadoras del dispensario de CRUZ VERDE dicen que mañana domingo solo entregaran 200 turnos a pacientes con medicamentos de urgencia no de medicina general ni prioritaria Se necesita una intervencion y auditoria urgente a estas entidades No me atendieron	Petición General
#20224173010095 0122	Subsecretaria Proteccion de la Salud y Prestacion de Servicios	Queja	El día 24 de abril me enviaron una orden de ultrasonografia pelvica ginecologica histerosonografia o histerosalpinosografia me autorizaron para farallones el 2 de mayo farallones me responde que ellos no hacen esta ecografia me dirijo a sura para que me digan a donde me van a enviar y la respuesta es que debo esperar coloco una queja ante la super el 18 de mayo y hasta el momento no	Petición General

			tengo respuesta de mi eps sura mi nombre luz elena lenis cc 31898316 adjunto hc ordenes y copia de cedula tenia cita para el dia de hoy con ginecologia de control y me toco cancelarla	
#202241730100958992	Subsecretaria de Promocion Prevencion y Produccion Social de la Salud	Reclamo	quiero expresar mi inconformidad sobre la demora que hay en las citas para el certificado de salud	Ok
#202241730100973432	Subsecretaria de Promocion Prevencion y Produccion Social de la Salud	Queja	Buen dia hice la solicitud del certificado de discapacidad de mi hijo Jean Poul urrea serna CC 1107529992 hace 4 meses y esta en lista de espera pero no me han dado respuesta argumentando que no han dado los recursos para la valoracion el ministerio de salud y el ministerio de salud departamental dicen que la secretaria de salud de cali ya deberia de haberme dado la cita para la valoracion de mi hijo que porque no lo han hecho uds dicen que el gobierno no ha dado los recursos para la valoracion pero este ya se acaba en agosto y si no los da toca esperar al otro gobierno no me parece correcto	Reclamo
#202241730100992512	Subsecretaria de Promocion Prevencion y Produccion Social de la Salud	Queja	Buena tarde todavía no me han solucionado lo del certificado de discapacidad de mi hijo Jean Poul Urrea hasta cuando debo esperar ya se acabó este gobierno y nada me tengo que quejar con ministerio de salud o porque es para un niño especial no le dan la importancia que se debe gracias	Reclamo
#202241730100992562	Subsecretaria de Promocion Prevencion y Produccion Social de la Salud	Reclamo	La secretaria de salud pública no me ha solucionado todavía la solicitud del certificado de discapacidad de mi hijo Jean Poul urrea serna	Ok
#202241730101004522	Subsecretaria Proteccion de la Salud y Prestacion de Servicios	Reclamo	Mi nombre es jhon jairo botero medina trabajo en la empresa fanalca y el dia de hoy en horas de la mañana en la enfermería de la empresa me diagnosticaron un lumbago severo razón por la cual me dicen que me dirija a mi EPS porque así no me permiten trabajar Mi esp es Sanitas y desde las 11am me encuentro en la sede de la avenida Roosevelt en la cra 42 Se 22 siendo en estos momentos las 824pm no me han atendido el dolor que cargo es severo y cada vez que pregunto me tratan mal o no me dan información necesito que me atiendan y presentar justificación a mi empleador	Petición General
#202241730101022572	Subsecretaria Proteccion de la Salud y Prestacion de Servicios	Reclamo	Soy un adulto mayor con deficiencia de movilidad por enfermedad de Parkinson y columna desviada hace mas de un ano me diagnosticaron cataratas en los dos ojos y en emavi que es donde me prestan el servicio de salud se han demorado meses en autorizar orden tras orden entre ellas citas con el oftalmologo y exámenes en los ojos hace mas de un mes me sacaron dos exámenes y el oftalmologo de emavi los tiene que revisar pero ya llevamos un mes comunicándonos	Petición General

			para que nos den la cita pero siempre dicen que no hay agenda por favor les solicito su ayuda para no perder la vision Muchas Gracias	
#20224173010102 2582	Subsecretaria Proteccion de la Salud y Prestacion de Servicios	Reclamo	Soy un adulto mayor con deficiencia de movilidad por enfermedad de Parkinson y columna desviada hace mas de un ano me diagnosticaron cataratas en los dos ojos y en emavi que es donde me prestan el servicio de salud se han demorado meses en autorizar orden tras orden entre ellas citas con el oftalmologo y exámenes en los ojos hace mas de un mes me sacaron dos exámenes y el oftalmologo de emavi los tiene que revisar pero ya llevamos un mes comunicandonos para que nos den la cita pero siempre dicen que no hay agenda por favor les solicito su ayuda para no perder la vision Muchas Gracias	Petición General

De los 27 PQRS tipificados como **reclamos**, solo aplican como tal 9 y 18 como petición general.

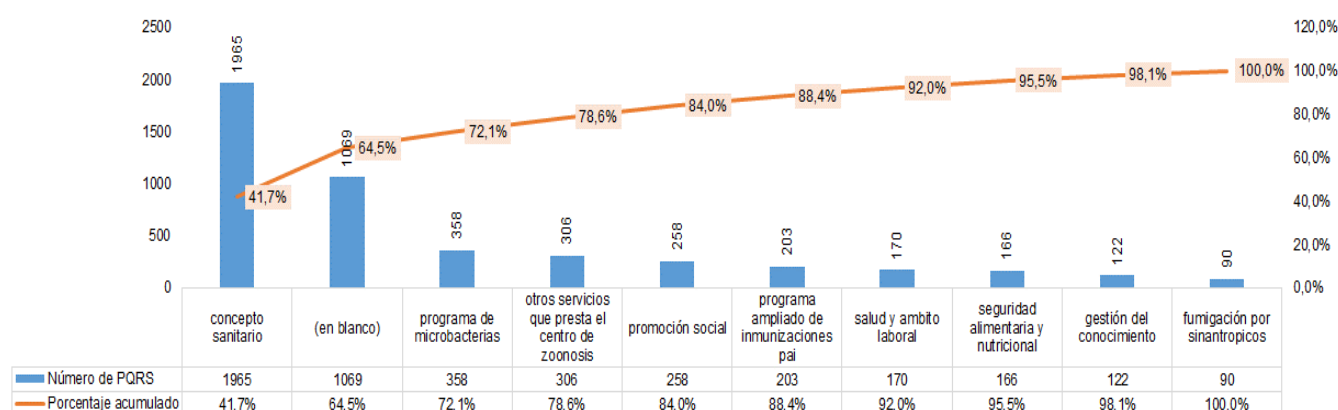
De los 15 restantes clasificados como **quejas**, 5 son petición general, 3 petición prioritaria y 5 son reclamos:

tipo	Retipificar	Total	%
Queja	Ok	2	4,76%
	Petición General	5	11,90%
	Petición prioritaria	3	7,14%
	Reclamo	5	11,90%
Total Queja		15	35,71%
Reclamo	Ok	9	21,43%
	Petición General	18	42,86%
Total Reclamo		27	64,29%
Total general		42	100,00%

ANALISIS DE EJES TEMATICOS

Ejes Temáticos Subsecretaría de Promoción Prevención y Producción Social de la Salud

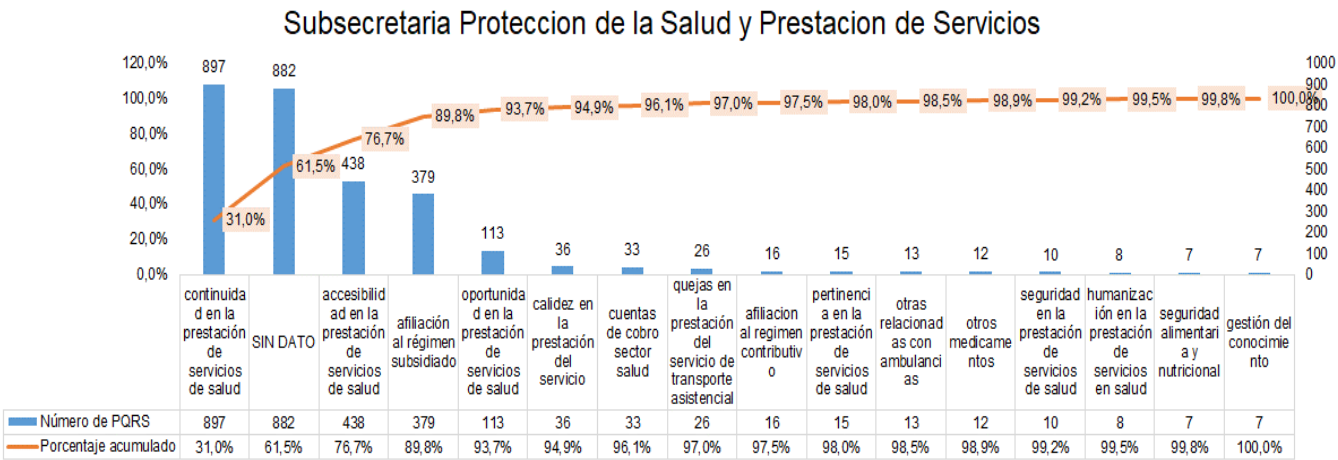
Subsecretaría de Promoción Prevención y Producción Social de la Salud I y II Trimestre 2022



Dentro de los primeros 15 ejes temáticos más representativos de la Subsecretaría de Promoción Prevención y Producción Social de la Salud se observa que las solicitudes están centralizadas en los siguientes Ejes Temáticos en el sistema de Gestión Documental ORFEO, en la cual se observa que el 33,8% no tienen ejes temáticos asignados:

EJE_TEMATICO	Número de PQRS	Porcentaje %
SIN DATO	884	33,8%
concepto sanitario	878	33,6%
programa de microbacterias	193	7,4%
otros servicios que presta el centro de zoonosis	183	7,0%
promoción social	165	6,3%
programa ampliado de inmunizaciones pai	90	3,4%
esterilización canino y felino	35	1,3%
seguridad alimentaria y nutricional	34	1,3%
gestión del conocimiento	29	1,1%
fumigación por sinantropicos	29	1,1%
visita de control de vectores	29	1,1%
salud y ambito laboral	28	1,1%
solicitud de visita de inspección, vigilancia y control por condiciones higiénico locativas	11	0,4%
bases de datos de eventos de interés en salud pública	11	0,4%
accesibilidad en la prestación de servicios de salud	8	0,3%
salud sexual y reproductiva	8	0,3%

Ejes Temáticos Subsecretaria Protección de la Salud y Prestación de Servicios



Dentro de los primeros 15 ejes temáticos más representativos de la Subsecretaria Protección de la Salud y Prestación de Servicios se observa que las solicitudes están centralizadas en los siguientes Ejes Temáticos en el sistema de Gestión Documental ORFEO, en la cual se observa que el 30.5% no tienen ejes temáticos asignados:

EJE_TEMATICO	Número de PQRs	Porcentaje %
continuidad en la prestación de servicios de salud	897	31,0%
SIN DATO	882	30,5%
accesibilidad en la prestación de servicios de salud	438	15,1%
afiliación al régimen subsidiado	379	13,1%
oportunidad en la prestación de servicios de salud	113	3,9%
calidez en la prestación del servicio	36	1,2%
cuentas de cobro sector salud	33	1,1%
quejas en la prestación del servicio de transporte asistencial	26	0,9%
afiliación al régimen contributivo	16	0,6%
pertinencia en la prestación de servicios de salud	15	0,5%
otras relacionadas con ambulancias	13	0,4%
otros medicamentos	12	0,4%
seguridad en la prestación de servicios de salud	10	0,3%
humanización en la prestación de servicios en salud	8	0,3%
seguridad alimentaria y nutricional	7	0,2%
gestión del conocimiento	7	0,2%

Ejes Temáticos Unidad de Apoyo a la Gestión

Eje temático	Cuenta de radicado
SIN DATO	2225
solicitudes de cita	1
eventos	1
PQRS	1
Total general	2228

De acuerdo con lo observado en la tabla, desde la unidad de apoyo no se aplicaron ejes temáticos a las PQRS.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- De acuerdo con lo establecido en la Ley 1755/2015, en su artículo 31 expresa “*Artículo 31. Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario*”, se entiende que el 100% de las peticiones realizadas, por parte de los usuarios, deben ser atendidas o gestionadas y adicional dentro de los tiempos de norma establecidos; es por esto de la importancia de contar con seguimientos oportunos a fin de garantizar el cumplimiento de esta normatividad, sin embargo, durante el último trimestre de la vigencia 2021 y en lo que va de la vigencia 2022, no se ha contado con los reportes oportunos para tal fin a través del sistema de gestión documental ORFEO activo actualmente.
- Siguiendo el contexto anterior y dada la situación de no contar con los reportes y de manera oportuna para cumplir con los controles definidos en el mapa de riesgos se puede evidenciar la materialización de los riesgos: Demora en la Respuesta de los PQRS radicados por los usuarios en la SSPM, Incumplimiento en la respuesta de los PQRS radicados por los usuarios en la SSPM y desacierto en la respuesta emitida a los PQRS radicados por los usuarios en la SSPM, evidenciando deficiencia del sistema de información con el actual sistema de gestión documental ORFEO afectando la gestión en general.
- Se identifica de manera reiterativa ya se de quien radica como de quien gestiona las respuestas errores de tipificación y de asignación de ejes temáticos.
- Con respecto al cálculo del indicador de eficiencia, información suministrada por la Subdirección de trámites y servicios correspondiente a:

ATENCIÓN DE COMUNICACIONES SEGÚN NORMATIVA ABRIL - JUNIO 2022						
CODIGO	ORGANISMO	A tiempo	% a tiempo	Vencido	% vencido	T
4145010	SECRETARIA DE SALUD	4.224	63,76%	2.401	36%	

Dicho valor está calculado con una base de total comunicaciones gestionadas a tiempo sobre el total gestionadas, generando una pequeña diferencia conforme la forma de realizar el cálculo salud, dado que serían total comunicaciones gestionadas a tiempo sobre el total de comunicaciones recibidas, es decir, la suma de las gestionadas a tiempo, gestionadas fuera de los tiempos y pendientes por respuesta vencidos, restando los pendientes por respuesta dentro de los tiempos, y adicional teniendo en cuenta los pendientes del período inmediatamente anterior u otras vigencias.

- Con respecto a la aplicación de los ejes temáticos a las diferentes comunicaciones se evidencia que el 53.09% no tiene asignado un tema, es decir, 3391, representando esta condición no poder identificar claramente cuáles son aquellas peticiones recurrentes de la comunidad, y parte de este resultado es no contar con los ejes temáticos actualizados en el sistema de gestión documental vigente ORFEO, sin embargo para esta vigencia se ha realizado una nueva mesa de trabajo con la subdirección de trámites y servicios, para lograr dicha actualización en el sistema.

Eje temático	Total	%
SIN DATO	3991	53,09%
continuidad en la prestación de servicios de salud	897	11,93%
concepto sanitario	878	11,68%

accesibilidad en la prestación de servicios de salud	446	5,93%
afiliación al régimen subsidiado	379	5,04%
programa de microbacterias	193	2,57%
otros servicios que presta el centro de zoonosis	183	2,43%
promoción social	165	2,20%
oportunidad en la prestación de servicios de salud	113	1,50%
programa ampliado de inmunizaciones pai	91	1,21%
seguridad alimentaria y nutricional	41	0,55%
calidez en la prestación del servicio	36	0,48%
gestión del conocimiento	36	0,48%
esterilización canino y felino	35	0,47%
cuentas de cobro sector salud	33	0,44%
Total general	7517	100,00%