



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

**INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS Y  
RECLAMOS - 2015  
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA MUNICIPAL**

**PROCESOS / SUBPROCESO:** GESTION TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACION / ATENCIÓN AL USUARIO.

**ELABORADO POR:** GRUPO DE PLANEACIÓN / EQUIPO DE SISTEMAS DE GESTIÓN

**OBJETIVO GENERAL:** Presentar a la Alta Dirección, el resumen trimestral de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidos por los procesos misionales de la SSPM, su análisis, conclusiones y recomendaciones, que contribuyan a la toma de decisiones y a la formulación de planes de mejoramiento que aumenten la capacidad de la dependencia, para atender y satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad.

a.

**PERIODO EVALUADO:** Año 2015.

**FUENTES:** Los datos para la evaluación de las Peticiones, Quejas y Reclamos fueron extraídos del Sistema Orfeo.

**A. PETICIONES**

Durante el año 2015 se reportaron en total de 9070, a partir de los datos obtenidos desde el Sistema Orfeo. De ellas se ha realizado el siguiente análisis.

**a. Análisis por grupos de trabajo y procesos / subproceso**

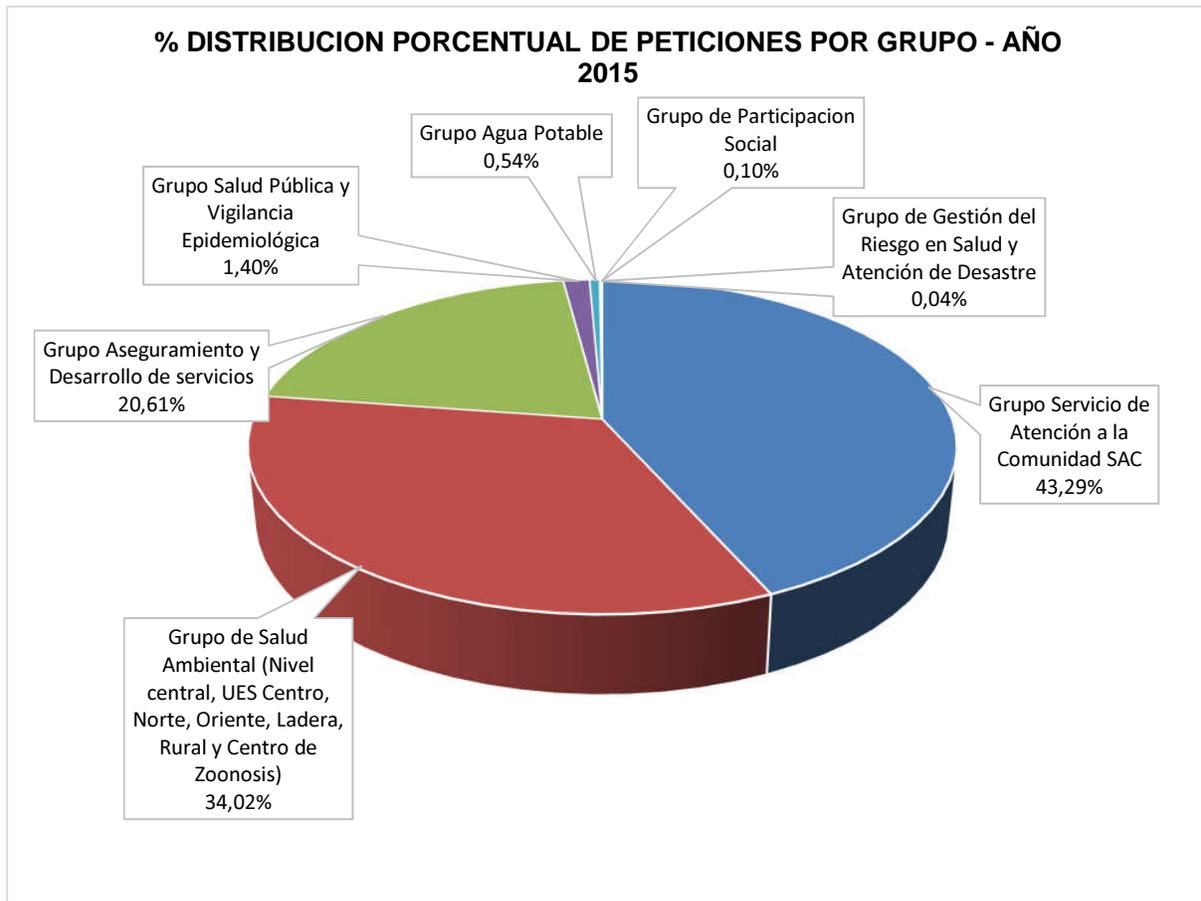
PROCESO / SUBPROCESO	GRUPO	TOTAL ANUAL	% PESO PORCENTUAL
Servicio de Salud Pública / Gestión de Desarrollo y Prestación de Servicios de Salud.	Grupo Servicio de Atención a la Comunidad SAC	3926	43,29%
Servicio de Salud Pública / Gestión sobre los determinantes sociales y ambientales en salud	Grupo de Salud Ambiental (Nivel central, UES Centro, Norte, Oriente, Ladera, Rural y Centro de Zoonosis)	3086	34,02%
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	1869	20,61%
Servicio de Salud Pública / Gestión de determinantes sociales y ambientales de la salud	Grupo Salud Pública y Vigilancia Epidemiológica	127	1,40%
Servicios Públicos / Apoyo para el mejoramiento en la prestación de servicios de agua potable y saneamiento básico en la zona rural	Grupo Agua Potable	49	0,54%
Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria	Grupo de Participación Social	9	0,10%



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

## INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS - 2015 SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA MUNICIPAL

PROCESO / SUBPROCESO	GRUPO	TOTAL ANUAL	% PESO PORCENTUAL
Convivencia y Seguridad/Manejo Integral del Riesgo y Atención de Desastres en Salud.	Grupo de Gestión del Riesgo en Salud y Atención de Desastre	4	0,04%
<b>Total</b>		<b>9070</b>	<b>100%</b>



Como se observa en los datos y la gráfica, el proceso con mayor número de registros es el de Servicio de Salud Pública en sus tres subprocesos:

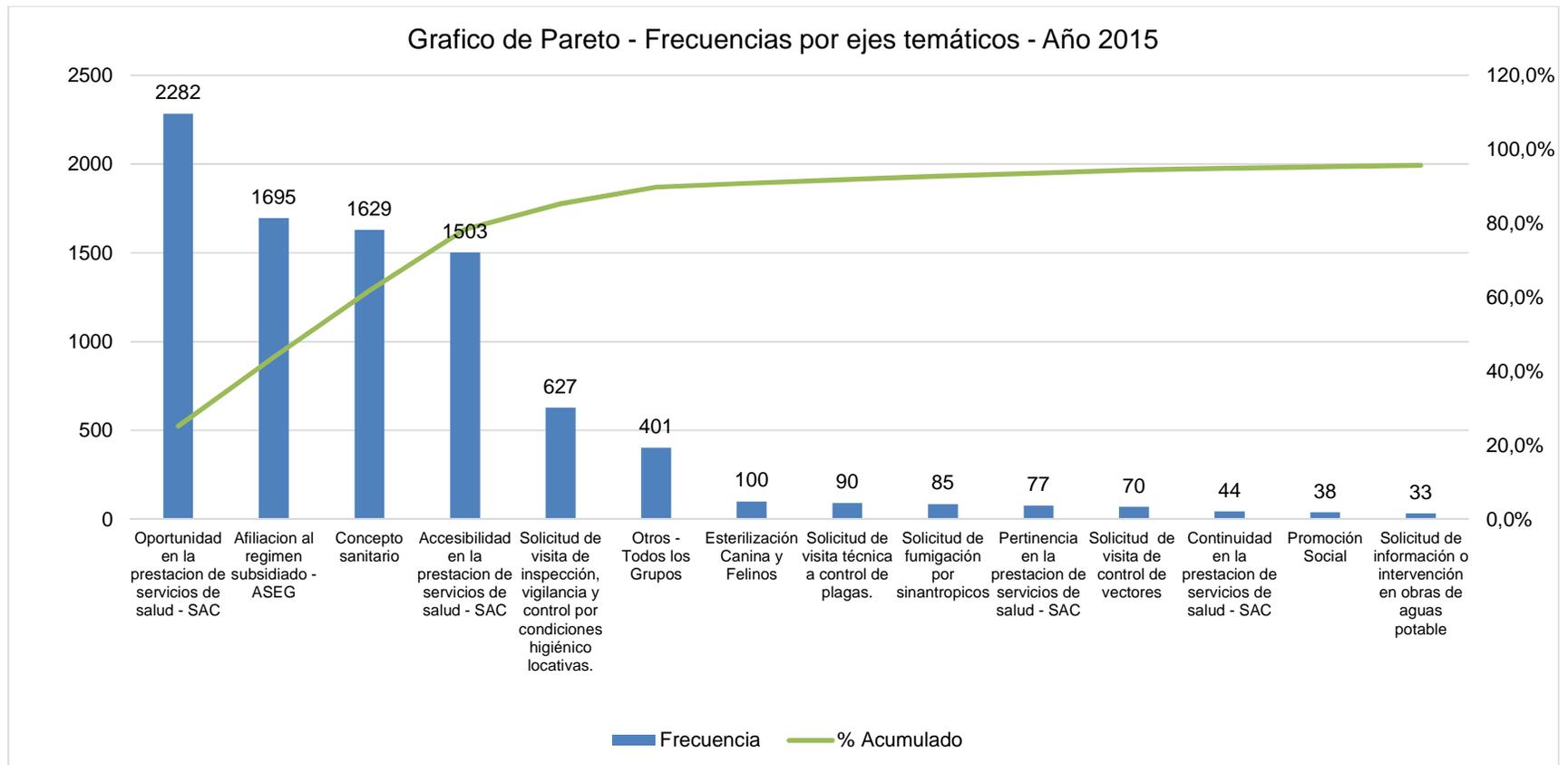
- Gestión de Desarrollo y Prestación de Servicios de Salud.
- Gestión sobre los determinantes sociales y ambientales en salud
- Gestión del Aseguramiento en salud



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

## INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) - 4to. TRIMESTRE 2015 SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA MUNICIPAL

### b. Análisis de peticiones por ejes temáticos





ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

## INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) - 4to. TRIMESTRE 2015 SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA MUNICIPAL

De acuerdo con el gráfico de Pareto, se observa que la minoría de ejes temáticos (20%), representa la mayoría de las problemáticas por las cuales los ciudadanos instauran una petición. Dichos ejes temáticos, se muestran en la siguiente tabla, la cual indica el proceso / subproceso y grupo de origen.

Grupos	Ejes Temáticos	Frecuencia
Grupo Servicio de Atención a la Comunidad SAC	Oportunidad en la prestación de servicios de salud - SAC	2282
Grupo Aseguramiento y Desarrollo de servicios	Afiliación al régimen subsidiado - ASEG	1695
Grupo de Salud Ambiental (Nivel central, UES Centro, Norte, Oriente, Ladera, Rural y Centro de Zoonosis)	Concepto sanitario	1629
Grupo Servicio de Atención a la Comunidad SAC	Accesibilidad en la prestación de servicios de salud - SAC	1503

Las demás frecuencias se encontraron dentro del 80% restante de los ejes temáticos (58); por su alto número solo se hace referencia aquí, a las más altas frecuencias que corresponden al 20% de los ejes temáticos.

De acuerdo con lo reportado por los grupos durante el año 2015, se observó que:

- **Oportunidad y Accesibilidad en la prestación de servicios de salud**, ejes reportados desde el Grupo Servicio de Atención a la Comunidad SAC, conservaron una alta frecuencia durante el año 2015 debido a la persistente situación de desequilibrio creciente del binomio Oferta Demanda (binomio EAPB/IPS) de los servicios de salud de Cali expresado por los usuarios a través de sus Peticiones en el SAC.
- **Afiliación al régimen subsidiado**, eje reportado por el Grupo Aseguramiento y Desarrollo de servicios, mantuvo su alta frecuencia durante el año 2015 debido a que la comunidad solicitó el cambio de nivel de carné y a la facultad que tienen la Secretaría de Salud Pública Municipal, como ente territorial, de validar y autorizar este procedimiento ante las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios EAPB, conferido por el Ministerio de Salud y Protección Social, relación que se debe contemplar como principal factor generador externo a esta dependencia.
- **Concepto sanitario**; este eje temático siguió siendo uno de los ejes temáticos más representativos del análisis, por su alta frecuencia durante el año 2015. Esto indica que la comunidad acudió masivamente a la SSPM a través del Grupo de Salud Ambiental para obtener el concepto sanitario de establecimientos de atención al público que generan un riesgo para la salud de la población caleña.

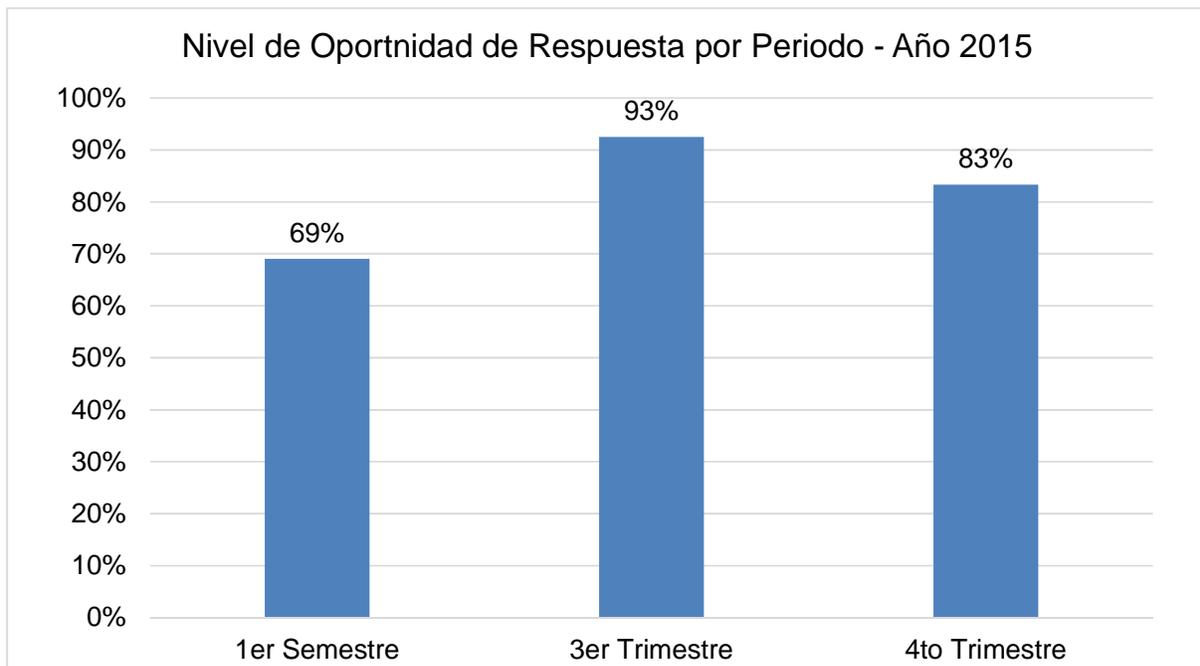


ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

**INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS Y  
RECLAMOS (PQR) - 4to. TRIMESTRE 2015  
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA MUNICIPAL**

**c. Nivel de Oportunidad de respuesta de peticiones por proceso / subproceso y grupo de trabajo.**

Durante el año 2015, el nivel de oportunidad de respuesta a las peticiones, termino con un 78% global. Sin embargo el comportamiento por periodos evaluados, se presentó como lo muestran la siguiente gráfica.



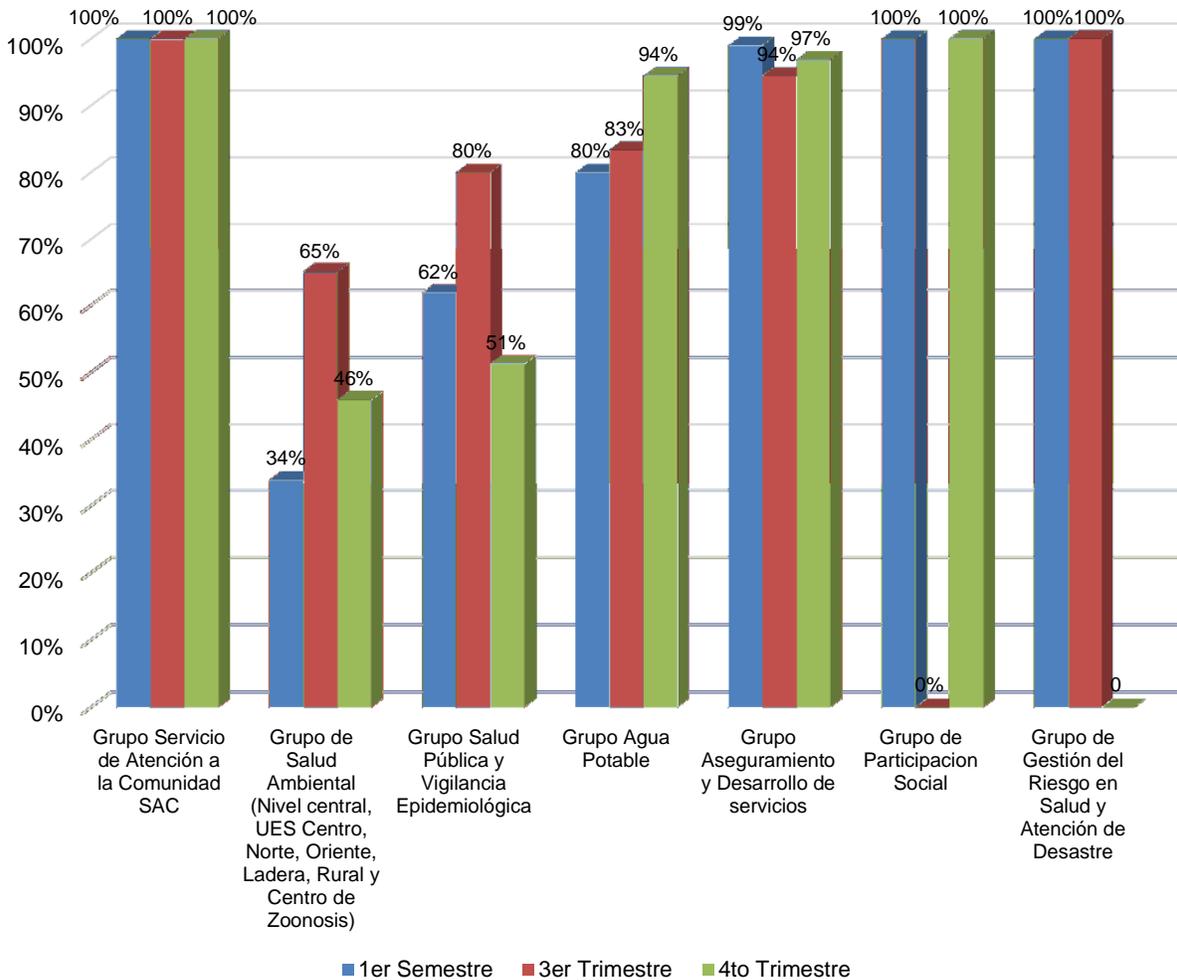
El nivel de oportunidad de respuesta a las peticiones, fue en aumento hasta el tercer trimestre del año, sin embargo se nota una baja de 10 puntos al finalizar el año.

A nivel de los grupos de trabajo y los periodos evaluados, el comportamiento fue el siguiente:



**INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS Y  
RECLAMOS (PQR) - 4to. TRIMESTRE 2015  
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA MUNICIPAL**

**Nivel de Oportunidad de Respuesta por Grupos y Periodos -  
Año 2015**





ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

## INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) - 4to. TRIMESTRE 2015 SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA MUNICIPAL

Por último, frente al nivel de oportunidad en la respuesta logrado por los grupos de manera individual, se presentó de la siguiente manera:



En este orden de ideas y en línea con lo observado en cada periodo, al final del año, los grupos con niveles de respuesta más bajo, fueron: Grupo Salud Pública y Vigilancia Epidemiológica con el 62% y el Grupo de Salud Ambiental (Nivel central, UES Centro, Norte, Oriente, Ladera, Rural y Centro de Zoonosis) con el 40%. En suma las situaciones por las cuales se generaron estos resultados correspondieron a la alta demanda de respuesta frente a algunas debilidades internas tales como: la falta de organización y la baja capacidad operativa para atender la alta cantidad de peticiones.

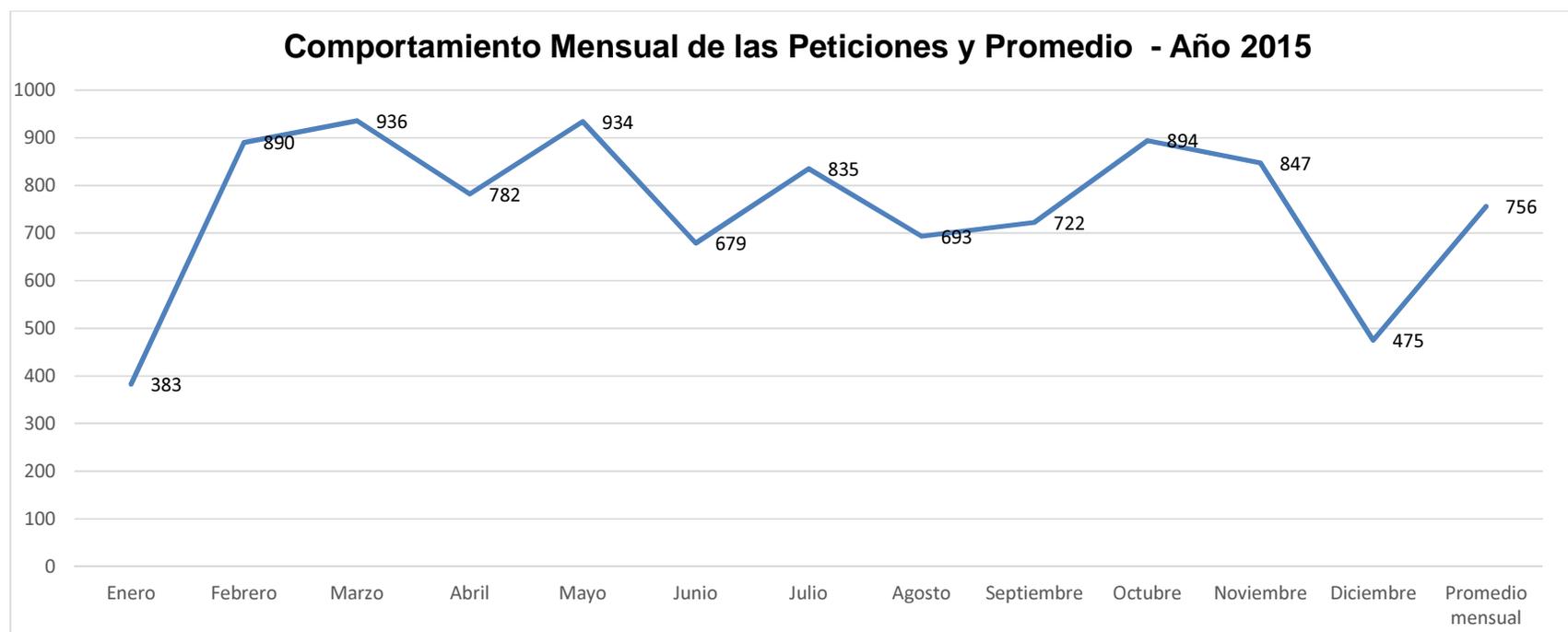
Cabe resaltar que los grupos rezagados, han comenzado a realizar seguimientos semanales para mejorar la respuesta oportuna y de fondo a las peticiones.



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

**INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS Y  
RECLAMOS (PQR) - 4to. TRIMESTRE 2015  
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA MUNICIPAL**

**d. Comportamiento de mensual de Peticiones durante el año 2015.**



Como se muestra en el gráfico, se atendieron en promedio 756 peticiones por mes.

## B. QUEJAS

En suma durante el año 2015, se registraron 19 quejas. Las 16 primeras reportadas por la Dirección Jurídica del CAM, fueron las siguientes:

- Presunta irregularidad en hurto de vehículo oficial
- Presunta irregularidad en recaudo de propuesta en proceso licitatorio.
- Falsedad en documento público
- Presunta solicitud de dadas a establecimiento de comercio por parte de una funcionaria de la secretaria de salud pública municipal.
- Presunta irregularidad por no dar respuesta a un derecho de petición.
- Presunto irrespeto público en reunión COVE-SEC. Salud pública.
- Presunta irregularidad a laborar sin justa causa durante los días 20-23 y 24 de febrero de 2015.
- Abandono del cargo
- Violación normas de contratación
- Omitir, negar, retardar, entorpecer el despacho de asuntos a su cargo o prestación del servicio. (4)
- Irrespeto, maltrato a la comunidad.
- Extralimitación de funciones.
- Incumplir cualquier decisión judicial, administrativa contravencional, de policía o disciplinaria.

Internamente desde la base de datos extraída del Sistema Orfeo, se identificaron las siguientes quejas:

GRUPO	RAD. PADRE	ASUNTO	RAD. RESPUESTA	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA AL PETICIONARIO
Grupo de Salud Ambiental	#2015414500159412	Queja sobre funcionario de la SSPM durante visita a vivienda en donde se almacenaban mercados enviados por el ICBF.	#2016414500001251	SI	Se invita a la peticionaria a una reunión en la SSPM para indicarle que el propósito de la visita fue prevenirle o protegerle con relación a los posibles riesgos que se encontraba expuesta la peticionaria, su familia y las familias a las cuales se les iba a entregar la remesa, en caso de existencia de roedores en el inmueble. A su vez se le informa a la usuaria que la Secretaria de Salud Pública Municipal se encuentra en servicio de la comunidad y en espera de adelantar una visita pronta a su domicilio, donde se le informará la fecha oportunamente.



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

**INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS Y  
RECLAMOS (PQR) - 4to. TRIMESTRE 2015  
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA MUNICIPAL**

GRUPO	RAD. PADRE	ASUNTO	RAD. RESPUESTA	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA AL PETICIONARIO
Grupo de Salud Ambiental	#2015411100176402	Quiero saber qué entidad supervisa los trabajos realizados por salud pública, ya que las personas que trabajan y que se identifican por chalecos color beige con insignias de salud pública, están solicitando los documentos para el funcionamiento del establecimiento si por algún motivo no se tienen ellos cobran y los entregan, está permitido este cobro o me puedes informar cuánto vale un concepto sanitario. Estoy bastante inquieta por que las cifras son exageradas. Comedidamente me permito informarle	#20150033151*	SI	Se da respuesta al ciudadano, indicando las responsabilidades de supervisión de labores de la SSPM, las competencias en materia de visitas de inspección, y el tipo de identificación de quienes las realizan. Se advierte que no se cobra dinero por estas visitas y que puede haber suplantación por parte de particulares malintencionados.
Grupo Administrativo	#2015414500135382	El Sr. Ramón Gómez presenta queja contra el funcionario público el Sr. Jorge Humberto Quintero, quien se encontraba consumiendo bebidas alcohólicas. Para el Dr. Harold Alberto Suarez calle.	#2015414500193471	SI	Se envió la comunicación al Dr. Carlos Alberto Martínez Noguera, Jefe de Oficina de Control Disciplinario Interno. Se debe realizar seguimiento a la respuesta por parte de control disciplinario. Se vincula esta respuesta, pero el Orfeo lleva número 2015414500083744. En el record histórico del Orfeo, 05/nov/2015: Diego Cadavid roldan - quejas el presente documento se archiva teniendo en cuenta que se formó el expediente No. 561-2015, a efectos de iniciar la correspondiente acción disciplinaria, conforme lo establece la ley 734 de 2002.

\*Nota: aunque no fue compraba la conducta irregular de un servidor público, se toma como una queja por cuanto hace referencia a actuaciones irregulares; de otra parte ya se está contemplando el riesgo de suplantación en el Mapa de Riesgos Anticorrupción.

Cabe anotar, que la identificación de las quejas por parte de los grupos, desde la base de datos descargada desde el Sistema Orfeo, se dificulta, porque los usuarios de la herramienta, no es tipificando correctamente el requerimiento del ciudadano; se observa un gran número de peticiones tipificadas como quejas y como reclamos, cuando estas tres definiciones son distintas y excluyentes.



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

**INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS Y  
RECLAMOS (PQR) - 4to. TRIMESTRE 2015  
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA MUNICIPAL**

**C. RECLAMOS**

Durante el año 2015 se presentaron 11 reclamos; en la siguiente tabla se hace una trazabilidad de cada caso y al final, algunas consideraciones adicionales dado el análisis general.

No	RAD. PADRE	ASUNTO	RAD. RESPUESTA	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA AL PETICIONARIO
1	#2015414500020402	Solicitud de información para incumplimiento de funciones propias de este órgano de control del cumplimiento a la sentencia de la tutela no. 0096 del 27 de agosto de 2013 según contenido del auto no. 439 del 8 de septiembre 2014 radicación no. 2013-00090	#2015414500025991	SI	Se da respuesta a cada uno de los interrogantes del reclamo, indicado que la SSPM dio cumplimiento a cabalidad a los requerimientos indicados. Se envía copias a las instituciones competentes.
2	#2015414500012642	Queja por atención del veterinario que atendió a canino de nombre Nicolás de 9 años el día 29 de enero de 2015, ya que no le envió exámenes y la salud del animal ha empeorado solicitud de visita - tipo: otros para -, asignar a: centro de zoonosis	#2015414500039421	NO	Se dio respuesta al usuario, indicando que de acuerdo a su solicitud, en reunión sostenida en día 3 de marzo del presente año, con el Veterinario, se le hizo un llamado de atención, para que esto no se vuelva a presentar y el compromiso del buen trato a las personas que soliciten los servicios de la institución.
3	#2015414500049522	Inconformidad por no prestación de servicio solicitado (fumigación). Para la Dra. Martha Faride rueda Mayorga.	#2015414500061781	SI	Se dio respuesta al usuario indicando que el Programa Control Dengue de la Secretaria de Salud Municipal, solo realiza fumigaciones en sectores con casos de Dengue confirmados por instituciones de salud. Se aclara la función de la SSPM y la responsabilidad de los representantes legales de cada establecimiento para la prevención de brotes epidémicos.
4	#2015411100529422	He presentado 3 peticiones a la secretaria de salud sobre un negocio de asados que funciona todos los días en el patio de acceso al edificio donde vivo, lo cual afecta negativamente el derecho a vivir tranquilamente y saludablemente, y hasta ahora no toma	#2015414500114441	NO	Se contestó con Acta de Visita 22508



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

**INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS Y  
RECLAMOS (PQR) - 4to. TRIMESTRE 2015  
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA MUNICIPAL**

No	RAD. PADRE	ASUNTO	RAD. RESPUESTA	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA AL PETICIONARIO
5	#2015411100636532	Buenas tardes, En el centro Zoonosis, los servidores públicos omiten de prestar una adecuada atención al usuario. Deberían implementar una recepcionista, solo para usuarios, encargada de la información veraz presencial y telefónica, y otra persona encargada del cobro y facturación. Esto se presta para una inconformidad en el servicio. Exijo se respete nuestros derechos constitucionales, como el proceso de atención al usuario en los artículos 2 y 209 de la constitución política, la ley 962 de 2005, el decreto nacional 2623, código disciplinario único artículo 35, y muchos más.	#2015414500110571	SI	Se da respuesta al usuario de manera amable y agradeciendo sus comentarios. En aras de mejorar el servicio prestado a la comunidad, se estudiará la viabilidad de implementar mejoras. Se indica que para atención al usuario el funcionario de Caja tiene asignado como funciones informar a la comunidad demandante sobre las tarifas de los servicios prestados por la institución, responder la extensión 112 derivada del conmutador cuando la petición corresponde a tarifas de servicios y consecuente con lo anterior debe realizar informe diario, semanal y mensual de lo facturado por los servicios.
6	#2015411101018232	Inconformidad por mal servicio de expedición de certificación de conceptos sanitarios para establecimientos públicos.	#2015414500187281	NO	No se logró dar respuesta oportuna a esta solicitud dado que el peticionario no suministró información suficiente para reconocer su caso; al interior del Grupo de Salud Ambiental se realizó un ejercicio de trazabilidad que dio cuenta de esta situación. Por tanto, se requiere acciones correctivas para evitar que esto suceda de nuevo.
7	#2015414500145892	Inconsistencias en el curso de manipulación de alimentos: la entrega limitada de carnes, la atención máxima de 33 personas e impuntualidad de quien dicta la capacitación.	#2015414500213181 #2015414500151002	SI	Se dio respuesta al peticionario indicando que las condiciones locativas y de sonido en que se brindó la capacitación fueron inadecuadas por lo cual se debió atender a un número limitado de 33 personas; se informó sobre la causas de la impuntualidad, la cual se trató de un problema de transporte interno y que se había concertado la entrega de certificados en la Secretaria de Salud directamente.



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

**INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS Y  
RECLAMOS (PQR) - 4to. TRIMESTRE 2015  
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA MUNICIPAL**

No	RAD. PADRE	ASUNTO	RAD. RESPUESTA	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA AL PETICIONARIO
8	#2015414500153342	Inconformidad con respuesta brindada ya que no corresponde con la solicitud del peticionario (emanación de olor de pintura y ripio de madera, ocasionada por un taller de pinturas), ya que informa que le envían oficio dando respuesta a un reclamo por ruido.	#2016414500012171	NO	No se evidencian la respuesta al peticionario bajo el número de radicado #2016414500012171. Se deben emprender acciones correctivas para garantizar que las evidencias de respuesta sean incluidas en el Orfeo.
9	#2015414500142882	Inconformidad por irregularidades y mala praxis en el procedimiento de esterilización de caninos y felinos	#2015414500202971	SI	Se contesta al usuario, dando toda la información correspondiente al procedimiento realizado y se indica que no se observaron irregularidades en el procedimiento.
10	#2015414500144562	Inconformidad por estado de salud de felina debido a inmunización antirrábica, por ende solicita autorización de procedimiento médico a la felina de nombre Morrocoy, el cual fue vacunada en el corregimiento de Felidia el día 13 de noviembre de 2015 por funcionario del Centro de zoonosis, informando que el animal presenta parálisis total de las extremidades inferiores.	#2015414500199841	SI	Se da respuesta al usuario, indicando que el paciente se quedara en las instalaciones de zoonosis para su recuperación; se reporta que el 14 de diciembre de 2015 ya el canino logró recuperar su movilidad y se entregó al propietario.
11	#2015414500156812	Inconformidad por irregularidades y mala praxis en el procedimiento de esterilización de caninos y felinos	#2015414500202971 #2016414500004451	NO	Se brindó respuesta a la Policía Urbana Segunda Categoría, suministrado la respuesta dada sobre el reclamo # 4.

De acuerdo con lo anterior, de 11 reclamos en total reportados desde el Grupo de Salud Ambiental durante el año 2015, el 55% de ellos fueron contestados oportunamente.

De otra parte, de 11 reclamos identificados, existen 2 que no dan cuenta de una respuesta por parte de la SSPM, pues no se siguen las pautas de Gestión Documental (Sistema Orfeo); en uno de estos casos, si se realizó la gestión interna de visita pero no se evidencio en el Sistema Orfeo. Es necesario que el Grupo de Salud Ambiental establezca acciones correctivas para garantizar que el registro de los usuarios de realice de manera completa con datos de contacto y que las actas y oficios de respuesta se ingresen al sistema Orfeo sin excepción.

Se presentaron 4 reclamos relacionados con la mala praxis en consulta veterinaria y procedimientos de esterilización de caninos y felinos y de vacunación, donde los ciudadanos indicaron falta de



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

## INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) - 4to. TRIMESTRE 2015 SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA MUNICIPAL

formulación de exámenes, mal estado de salud o la muerte de su animal de compañía. Conviene que se evalúen las causas de estos episodios para determinar si los profesionales requieren algún tipo de capacitación adicional, o mayor supervisión, o realizar filmaciones de soporte; adicionalmente se sugiere que cuando se dé respuesta al ciudadano por estos motivos, se cuente con un soporte legal desde el proceso de Gestión Jurídica.

Otros temas frente por los cuales se presentaron 5 reclamos fueron los siguientes:

- Reclamación por incumplimiento de funciones del Grupo de Salud Ambiental.
- Reclamación por no prestación de servicio solicitado (fumigación).
- Reclamación por no respuesta después de tres peticiones.
- Reclamación por inadecuada atención al usuario por múltiples funciones en recepción.
- Reclamación por inconsistencias en el curso de manipulación de alimentos.

En general, los reclamos deben tener un análisis más detallado de causas y el establecimiento de acciones correctivas a través de un plan de mejora.

### D. CONCLUSIONES

A nivel de los datos recolectados se concluye que:

- El Grupo SAC presenta el mayor número de peticiones con 967 registros, seguido por el Grupo de Salud Ambiental con 614 y el Grupo Aseguramiento y Desarrollo de servicios con 574.
- Según lo anterior, la más alta concentración de peticiones se registró en el proceso de Servicio de Salud Pública, en los subprocesos de:
  - Gestión de Desarrollo y Prestación de Servicios de Salud
  - Gestión sobre los determinantes sociales y ambientales en salud
  - Gestión del Aseguramiento en salud.
- Los ejes temáticos por los cuales los ciudadanos instauran una petición con mayor frecuencia son:
  - Afiliación - Aseguramiento
  - Oportunidad en la prestación de servicios de salud - SAC
  - Accesibilidad en la prestación de servicios de salud - SAC
  - Concepto sanitario
- Durante este periodo, el nivel de oportunidad promedio de respuesta a las peticiones, desde los procesos misionales fue del 70%. Sin embargo, según el total de los datos, el nivel de respuesta asciende al 83%.



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

## INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) - 4to. TRIMESTRE 2015 SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA MUNICIPAL

- Los grupos de Salud Ambiental (Nivel central, UES Centro, Norte, Oriente, Ladera, Rural y Centro de Zoonosis) y el Grupo Salud Pública y Vigilancia Epidemiológica, reportaron el menor nivel de oportunidad de respuesta, 45,9% y 51,3% respectivamente, afectando el desempeño del indicador que comparado con el trimestre anterior, se encontraba en un 93%.
- Cabe anotar que el Grupo de Salud Ambiental ya se encuentra realizando seguimientos semanales para dar celeridad a las respuestas pendientes y dar un cierre adecuado a las peticiones.
- Frente al comportamiento mensual de las peticiones, estas se registraron en un promedio de 739 por mes.
- Durante el año 2015, se presentó un total de 19 quejas, por lo tanto se deben emprender acciones que promuevan la buena conducta basada en valores y principios éticos, en los servidores públicos y prestadores de servicio de la SSPM.
- Frente a los 11 reclamos identificados, existen 2 que no dan cuenta de una respuesta por parte de la SSPM, pues no se siguen los procedimientos internos. Es necesario que el Grupo de Salud Ambiental establezca acciones correctivas para garantizar que el registro de los usuarios de realice de manera completa con datos de contacto y que las actas y oficios de respuesta se ingresen al sistema Orfeo sin excepción.
- Se presentaron 4 reclamos relacionados con la mala praxis en consulta veterinaria y procedimientos de esterilización de caninos y felinos y de vacunación, donde los ciudadanos indicaron falta de formulación de exámenes, mal estado de salud o la muerte de su animal de compañía. Conviene que se evalúen las causas de estos episodios para determinar si los profesionales requieren algún tipo de capacitación adicional, o mayor supervisión, o realizar filmaciones de soporte; adicionalmente se sugiere que cuando se dé respuesta al ciudadano por estos motivos, se cuente con un soporte legal desde el proceso de Gestión Jurídica.
- En general, las quejas y reclamos deben tener un análisis más detallado de causas y el establecimiento de acciones correctivas a través de un plan de mejora.

Frente a la elaboración de los informes por grupo, se concluye que:

- Continúa la clasificación errada de inconformidades de los usuarios según las definiciones de petición, queja y reclamo, establecidas en la entidad. Esto dificulta en gran manera, el trabajo de análisis de las situaciones, la cual se hace caso por caso.
- Los usuarios del sistema Orfeo instalan documentos sin contenido a manera de respuesta y en ocasiones sin el debido proceso electrónico que genere ambos números de radicado y radicado padre.



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

**INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS Y  
RECLAMOS (PQR) - 4to. TRIMESTRE 2015  
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA MUNICIPAL**

- Los usuarios del sistema Orfeo, no solicitan ni registran los datos mínimos de los ciudadanos, para asegurar que este reciba la debida respuesta a su solicitud.
- La depuración de la base de datos de PQR es dispendiosa, ya que existen registros repetidos, inconsistencia en los tiempos de respuesta calculados por el sistema, por la clasificación inadecuada de los registros y porque no incluye el eje temático al ser descargada desde el sistema Orfeo.

A este respecto, el Grupo de Planeación de la SSPM radico el Oficio # 2016414500009104 ante Secretaria General – Oficina de Telemática para solicitar que la base de datos incluyera los ejes temáticos al ser descargada del sistema Orfeo; hasta la fecha, a través de correo electrónico, se conoció que ya se están adecuando estos cambios en el sistema Orfeo, lo cual facilitara en gran manera la elaboración de los informes.

- Se debe mejorar la base de cálculo de la oportunidad, ya que no todas las peticiones que ingresan en el trimestre tienen vencimiento durante este, por lo tanto, se deben establecer criterios de selección que permitan obtener una base de cálculo precisa para calcular la oportunidad de respuesta.