ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

INFORME

Fecha: 24/feb/2023

Actividad realizada por: Sonia Vélez – Contratista.

Objetivo: Participar en capacitación de respuesta a PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes)

Metodología aplicada: Reunión virtual, https://meet.google.com/ree-ctdy-wwr

Agenda del día:

1. Desarrollo.
2. Cierre.

Desarrollo de la jornada:

1. Desarrollo

   Se inició la jornada a las 10:20 am, la contratista María Melfides Carabali de la Secretaría Distrital de Salud, del Subgrupo de Salud Mental y Convivencia, dio la bienvenida a la capacitación de respuestas a PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes), indicó que el objetivo es capacitar a los integrantes del equipo de Salud Mental en los aspecto a tener en cuenta en la elaboración de una respuesta a estos oficios, ya que serán derivados de acuerdo al perfil y las acciones desarrolladas por los integrantes.

   Posterior a la introducción, la contratista María Melfides Carabali, indagó a los participantes sobre las dificultades que han tenido al realizar una respuesta; la contratista María Isabel Paz de la Secretaría Distrital de Salud, del Subgrupo de Salud Mental y Convivencia, manifestó que en las solicitudes que dio respuesta, ella en el asunto registraba el número de Orfeo y que incluso en una ocasión realizo visita domiciliaria; el contratista Julián Flórez de la Secretaría Distrital de Salud, del Subgrupo de Salud Mental y Convivencia, comentó que una de las dificultades que él tuvo para realizar una respuesta estuvo asociada a errores en los datos de contacto del solicitante, dado que la dirección del lugar a verificar estaba mal registrada y por ser un caso de acumulación se debía verificar la situación, por lo cual no se pudo realizar una gestión del requerimiento.

La contratista María Melfides Carabali, indicó que se debe dejar un registro de la visita como soporte de la gestión para dar la respuesta al caso, dado que de igual forma no se presentó omisión o negligencia por parte del equipo, sin ello no habría como demostrar la gestión de la PQRS, además informó que en algunas ocasiones se puede solicitar apoyo del área de aseguramiento o a la EAPB para la gestión de este tipo de datos.

La contratista Luisa Cortez de la Secretaría Distrital de Salud, del Subgrupo de Salud Mental y Convivencia, comentó un caso que le derivaron para su seguimiento relacionado con maltrato, el cual no fue radicado por la persona sino por la comunidad, para su verificación se presentaron dificultades porque las personas nunca se encontraron en el domicilio, a pesar que contaron con el apoyo de la EAPB no fue posible validar la situación; la contratista María Melfides Carabali, indicó que en estos casos es importante verificar cual es forma correcta de abordaje, ya que la visita por parte del equipo de salud mental no es lo mas indicado, teniendo en cuenta que es un caso de maltrato y debe ser traslado a la entidad competente, en esta ocasión seria con Comisaria de Familia o en su defecto ICBF y comunicar al peticionario que se traslado a la autoridad competente para tramite del mismo.

La contratista María Melfides Carabali, mencionó unos criterios para tener en cuenta en el momento de dar una respuesta a una PQRS o Orfeo.

- Términos de tiempo para dar respuesta: para el desarrollo de este punto informó que es importante tener este criterio presente dado que los tiempo de respuesta depende de la entidad que realizó la solicitud, según la norma existen unos tiempos establecidos pero en ocasiones los oficios mencionan el tiempo máximo para el envío de la respuesta según el requerimiento, asi mismo se debe tener presente que los oficios deben ser firmados por diferentes personas las cuales en ocasiones por sus actividades no están disponibles todo el tiempo, lo que implica una dificultad que podría generar un retraso en el envió de la respuesta, por lo cual recomienda que una vez realizado el oficio hacer el envío con la mayor prontitud para los trámites correspondientes: revisión, cargue en Orfeo y gestión de firmas.
- Inclusión de datos de remitente y si requiere envío de copia a otras dependencias o personas: para ilustrar este punto describió un caso que fue remitido desde la Secretaría de Bienestar Social pero el remitente inicial era la Defensoría del Pueblo, por lo cual se debía dar respuesta a ambas entidades con el fin de indicar la gestión realizada por el equipo de Salud Mental.
- Que solicitan en la PQRS: en ocasiones los oficios remitidos son muy extensos por lo cual se debe revisar cuidadosamente e identificar cual es el requerimiento para la gestión del mismo, en el oficio se debe dar primero respuesta a la pregunta o requerimiento y posterior a ello, justificar o ampliar la información de ser necesario.

- Soportes que fundamente la respuesta: para este punto es vital conocer la norma o el detalle del tema para justificar las acciones realizadas como parte de la respuesta, en caso de desconocer el tema se debe buscar apoyo con los integrantes del equipo con el fin de generar respuestas lo más acertadas posibles.
- Si adjunta documentos, haga una lista: se debe enumerar los adjuntos en el oficio para soportar la respuesta en caso de que aplique.

La contratista Diana Katherine Gaviria de la Secretaría Distrital de Salud, del Subgrupo de Salud Mental y Convivencia, menciono que en ocasiones los Orfeos no llegan en los tiempos que se deben responder y solicitan una respuesta de un día para otro, lo que representa una dificultad para la persona que debe gestionar el caso; la contratista María Melfides Carabali indicó que uno de los tips para poder dar una respuesta es la verificación de la fecha de radicación del mismo y cuando llego al equipo de Salud Mental, ya que se ha presentado situaciones en las cuales la manifestación ha circulado en otras áreas y es remitido a Salud Mental con los tiempos vencidos, en este caso se debe verificar con las lideres de procesos para definir si se reenvía al equipo que dilato el caso por vencimiento de términos, por lo que indicó comentar el caso una vez identificada la situación con ella, además mencionó que se realizara una distribución del equipo para la revisión de las respuestas de su parte y de la contratista Carolina Restrepo de la Secretaría Distrital de Salud, Referente del Subgrupo de Salud Mental y Convivencia.

Continuando con la presentación, proyectó unas recomendaciones para el desarrollo de esta labor:

1. Ser claros y específicos en la respuesta: se debe evaluar el requerimiento y dar respuesta al mismo de la forma más concisa posible.
2. En caso de no tener claro como dar la respuesta, solicitar asesoría.
3. Dar respuesta en el menor tiempo posible considerando los tiempos de corrección u ajustes y recolección de firmas.
4. Realizar seguimiento que la respuesta fue enviada al peticionario: se debe solicitar numero de radicado de Orfeo con las firmas, este oficio se debe solicitar a la contratista Viviana Villa de la Secretaría Distrital de Salud, Referente del Subgrupo de Salud Mental y Convivencia.

Asi mismo, indicó que se debe tener cuidado con relación a la solicitud de historias clínicas, dado que por norma no somos una entidad competente para la divulgación de estas.

La contratista Viviana Villa, solicitó que al enviar una respuesta favor reenviar como respuesta del correo con el que se comentó el requerimiento, para facilitar la búsqueda en

ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

la bandeja de entrada. Por otra parte, como acción de mejora del proceso, se estableció el compromiso que se realizara envió de copia de la respuesta a las personas que proyectaron el documento en el momento que se envía al solicitante, como cierre de la actividad se proyectó un modelo de respuesta y se verificaron los aspectos abordados durante la jornada.

2. Cierre.

   Se realizó el cierre de la jornada a las 11:30 am.

Número de convocados: Convocatoria abierta

Número de asistentes: 14 personas

Cumplimiento del objetivo de la jornada: Se dio cumplimiento.

Compromisos: N/A

Observaciones: Registro fotográfico compuesto por un (1) folio.

Persona que realiza el informe:

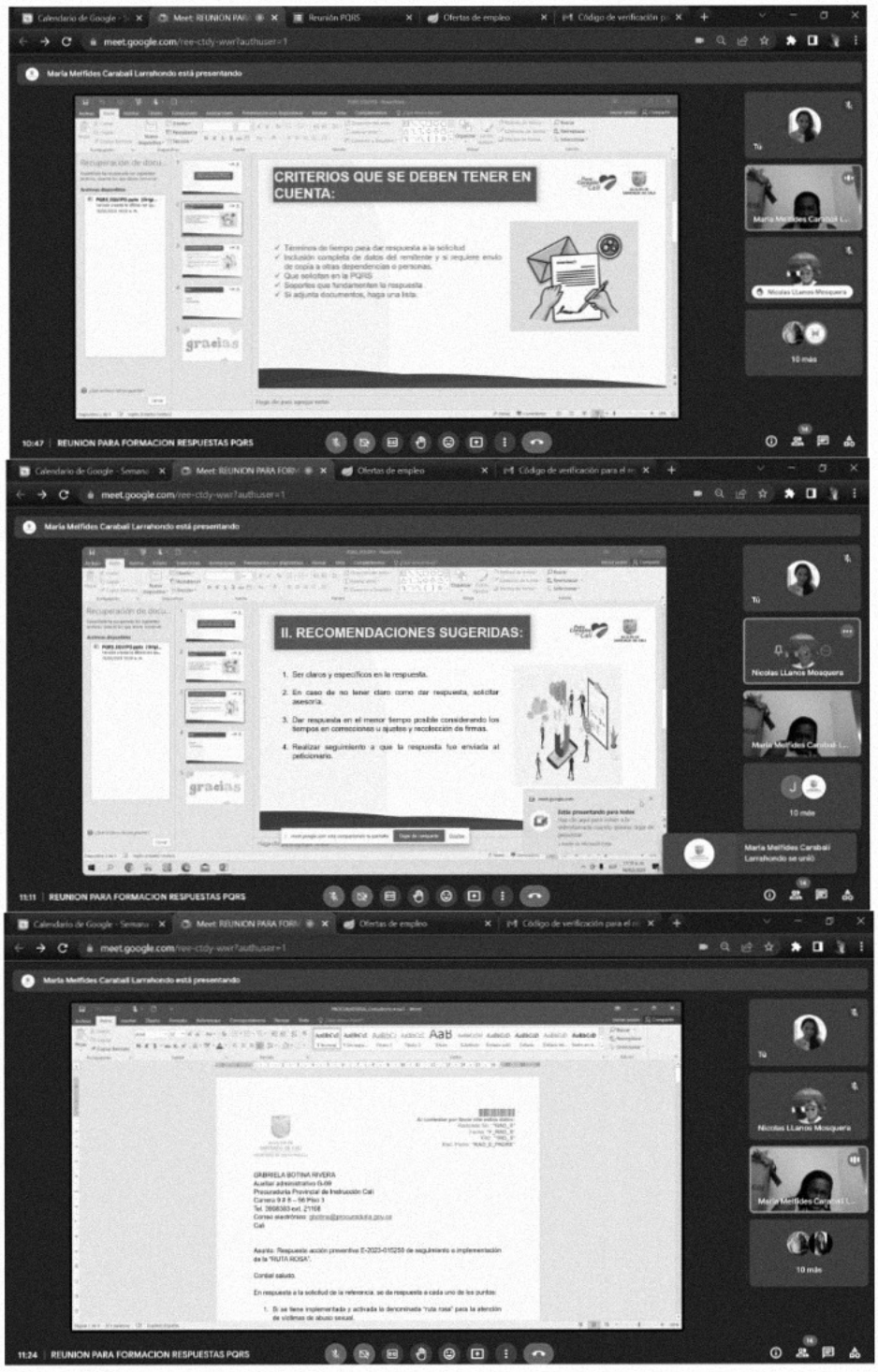
Sonia E. Vélez Z.

SONIA VÉLEZ
Contratista
Subgrupo de Salud Mental y Convivencia.
Secretaría Distrital de Salud

Elaboró: Sonia Vélez– Contratista
Revisó: Mirlelly Torres - Contratista

ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

Registro Fotografico:



Fuente: Participar en capacitación de respuesta a PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes), Reunión virtual, https://meet.google.com/ree-ctdy-wwr 24/feb/2022, 10:20 am. – 11:30 am.