563 SALUD - GRUPO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD - SALIDA NO CONFORME

REPORTE ESPECIFICO DEL PLAN DE ACCIÓN

2026-02-09, 17:26

Imprimir

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

LISTADO DE ACCIONES

Consecutivo	Tipo	Nombre	Acción o actividad	Responsable	Fecha final	Ponderación	Avance parcial	% real de ejecución	Estado
1	AC-Acción correctiva	SALUD - GRUPO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD - SALIDA NO CONFORME-01	Descripción de Hallazgo: Falta de oportunidad en la gestión de respuestas a los PQRS radicados del proceso, a través de los canales de atención habilitados, generando un incumpliendo normativo a la ley 175"ARTÍCULO 31. Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a lasprohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y daránlugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario" e impacto en el indicador de eficiencia del organismo. Descripción de la Acción: Designar referente de PQRS para el Subgrupo de Gestión del Aseguramiento en Salud. Descripción de la Meta: Lograr un porcentaje del 90 % de las PQRS sin gestión completa o vencidos.	Administrador Daruma	2025-03-31	25.00%	100.00%	100.00%	Finalizado
2	AC-Acción correctiva	SALUD - GRUPO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD - SALIDA NO CONFORME-02	Descripción del Hallazgo: Falta de oportunidad en la gestión de respuestas a los PQRS radicados del proceso, a través de los canales de atención habilitados, generando un incumpliendo normativo a la ley 175"ARTÍCULO 31. Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a lasprohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y daránlugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario" e impacto en el indicador de eficiencia del organismo. Descripción de la Acción: Implementar Matriz de excel semaforizada de seguimiento de las PQRS recibidass Descripción de la Meta: Herrramienta Matriz semaforizada	Administrador Daruma	2025-03-31	25.00%	100.00%	100.00%	Finalizado
3	AC-Acción correctiva	SALUD - GRUPO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD -	Descripción del Hallazgo: Falta de oportunidad en la gestión de respuestas a los PQRS radicados del proceso, a través de	Administrador Daruma	2025-03-31	25.00%	100.00%	100.00%	Finalizado

		SALIDA NO CONFORME-03	los canales de atención habilitados, generando un incumpliendo normativo a la ley 175"ARTÍCULO 31. Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a lasprohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y daránlugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario" e impacto en el indicador de eficiencia del organismo. Descripción de la Acción: Realizar seguimiento diario a las PQRS recibidas. Descripción de la Meta: Un (1) Informe mensual del estado de las PQRS del Subgrupo						
4	AC-Acción correctiva	SALUD - GRUPO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD - SALIDA NO CONFORME-04	Descripción del Hallazgo: Falta de oportunidad en la gestión de respuestas a los PQRS radicados del proceso, a través de los canales de atención habilitados, generando un incumpliendo normativo a la ley 175"ARTÍCULO 31. Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a lasprohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y daránlugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario" e impacto en el indicador de eficiencia del organismo. Descripción de la Acción: Realizar jornadas de gestión documental, en aras de gestionar los PQRS . Descripción de la Meta: 100% de los PQRS gestionados completamente.	Administrador Daruma	2025-03-31	**25.00%**	**0.00%**	**0.00%**	Pendiente por ejecutar

MEDICIÓN DE LA EFECTIVIDAD

Seguimiento	Responsable	Fecha límite	Estado	Resultado	Notas
Seguimiento a la meta de cierre 1	◦ Botero Cruz, Lina Maria ◦ Administrador Daruma	2025-05-12	Por ejecutar		

INFORMACIÓN BÁSICA DEL PLAN

Plan de acción:	**SALUD - GRUPO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD - SALIDA NO CONFORME**
Id:	563
Tipo:	Plan de Mejoramiento
Modo de aprobación:	Autorización web (Daruma)
Descripción del plan de acción:	Falta de oportunidad en la gestión de respuestas a los PQRS radicados del proceso, a través de los canales de atención habilitados, generando un incumpliendo normativo a la ley 175"ARTÍCULO 31. Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a lasprohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y daránlugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario" e impacto en el indicador de eficiencia del organismo.
Estado:	Ejecución
Avance:	**75.00 %**

% real de ejecución:	**75 %**
Versión:	**0**
Meta de cierre:	100% de Cierre de las acciones propuesta para el tratamiento de la salida no conforme
Registro:	**Salidas No Conformes** • Falta de oportunidad en la gestión de respuestas a los PQRS radicados del proceso, a través de los canales de atención habilitados, generando un incumplien do normativo a la ley 1755/2015, "ARTÍCULO 31. Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a lasprohibiciones 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" e impacto negativo en el indicador de eficiencia del organismo. Se adjunta base de datos https://sig.cali.gov.co/uploads/staff/assets/user19442/NuevaCarpeta/PQRS%20SUBSECRET%20DE%20PROTECCI%C3%93N%20DE%20SALUD%20Y%20PREST%20DE%20SERVICIOS.xlsx **Salidas no conformes**
Proceso Origen:	Servicio de Salud Publica
Area Origen:	SALUD-Grupo de Gestión del Aseguramiento en Salud
Sedes:	
Unidades:	
Elemento organizacional:	

INFORMACIÓN AVANZADA DEL PLAN

Sistemas de gestión:	
Frecuencia de seguimiento de efectividad:	Mensual
Cantidad de periodos:	1
Creado por:	Botero Cruz, Lina Maria - Contratista de la Secretaría de Salud Publica
Creado en:	2024-11-13 11:31:23
Modificado por:	Administrador Daruma - Contratista de la Secretaría de Salud Publica
Modificado en:	2025-08-13 16:15:40

PROYECTOS RELACIONADOS

ANÁLISIS DE CAUSAS

Diagrama de Ishikawa

- v.000

Se adjunta analisi de causas realizado para su tratamiento.
Plan_de_mejoramiento_Salida No Conforme ID 427.xlsx

Notas de Avance

Administrador Daruma

Se realiza un (1) informe mensual del estado de las PQRSD recibidas a la Subsecretaría de Protección de la Salud y Prestación de Servicios, donde se analiza la trazabilidad y gestión. Dicho informe busca proporcionar una visión clara del volumen de PQRS, su tipología, estado de avance y los tiempos de respuesta, con el fin de identificar oportunidades de mejora en la atención al ciudadano.



INFORME DE TRAZABILIDAD PQRS DEL 1 DE MAYO AL 30 JUNIO 2025 - SUB PRESTACIÓN DE SERVICIOS

INFORME DE TRAZABILIDAD PQRS DE JUNIO 2025 AL 10 DE JULIO.docx

Seguimiento de Acción **(03)**
100 % 2025-08-13 16:15:35

Administrador Daruma



Se implementó Matriz de excel semaforizada para el seguimiento de las PQRS recibidas.

MATRIZ SEMAFOR PQRS MAYO A JULIO 13 DE 2025.xlsx

Seguimiento de Acción **(02)**
100 % 2025-07-17 15:18:45

Administrador Daruma



Se realizó la designación de un (1) referente para el manejo de las PQRSD del Subgrupo de Gestión del Aseguramiento en Salud.

ACTA PQRS_26 REUNIÓN PQRS FEBREB 2025.pdf

ACTA 332 - REUNION SEG. PQRS.pdf

Seguimiento de Acción **(01)**
100 % 2025-07-17 15:16:11

Botero Cruz, Lina Maria

Se aprueba el Plan de Mejoramiento suscrito

Aprobación de alto nivel del plan **(00)**
2025-07-17 15:10:33

Jean Pierre Pineda Escandon

Se aprueban las acciones planteadas, para subsanar el hallazgo.

Revisión del Plan **(00)**
2025-07-17 15:07:46

Botero Cruz, Lina Maria

Se realizó reunión para la designación del referente de PQRS recibidas en el Subgrupo de Gestión del Aseguramiento para su seguimiento

Se adjunta Acta PQRS_71.26.pdf

Acta PQRS 71.332.pdf

Nota de Plan **(00)**
2025-04-08 23:14:25

Valenzuela Murrillas, Olga Ximena @ 2026-02-09, 17:26:52

Exportar a: PDF Excel Imprimir