ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

Informe de Seguimiento a Gestión de PQRSD
Mayo de 2025

Unidad de Apoyo a la Gestión
Grupo Gestión Documental
Sub Grupo Gestión de PQRSD

Carmen Elvira Posada Rivera
Oscar David Gaviria Pineda
Alexander Rojas Rentería

Introducción

La Unidad de Apoyo a la Gestión de la Secretaría Distrital de Salud Pública, Sub Grupo Gestión de PQRSD, responsable de realizar seguimiento, control y medición de la atención oportuna de las comunicaciones, solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias presentadas por los usuarios en tiempo, calidad de respuesta y satisfacción de la prestación del servicio, presenta el siguiente informe con análisis de resultados, consideraciones y recomendaciones.

Objetivo

Efectuar el seguimiento a la gestión llevada a cabo por la Secretaría Distrital de Salud Pública de Santiago de Cali a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los ciudadanos, grupos de valor y partes interesadas.

Alcance

El informe abarca el seguimiento a las PQRSD vencidas en el período comprendido entre el 1 y el 31 de mayo de 2025.

Fuentes de información

Para la elaboración del presente informe se tuvieron en cuenta las siguientes fuentes de información:

- Reporte de comunicaciones recibidas del 1 al 31 de mayo de 2025 generado desde la base de datos del Sistema de Gestión Documental ORFEO.
- Reportes generados por el Grupo de Gestión de TIC con periodicidad semanal durante el período del presente informe.
- Informe de Seguimiento de Servicio al Ciudadano que genera la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental de la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali.

PARTE I: RESULTADOS E INDICADORES DE PQRSD MAYO DE 2025

1. Total de PQRSD radicadas durante el período comprendido entre el 1 y el 31 de mayo de 2025.

La Secretaria Distrital de Salud recibió en el mes de mayo un total de 2.179 radicados. Al 31 de mayo se evidenció que 1.743 se gestionaron a tiempo y 436 quedaron como vencidas, de acuerdo con los plazos estipulados en los artículos 13 y 14 de la Ley 1755 de 2015.

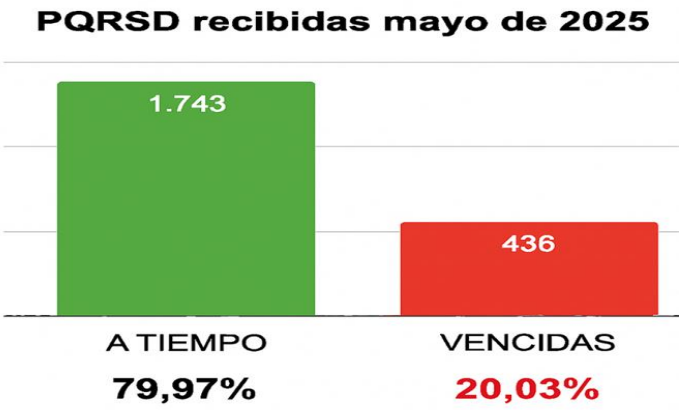


Gráfico: *PQRSD recibidas en la Secretaría Distrital de Salud Pública – Mayo de 2025*

TOTAL PQRSD RECIBIDAS	2.179	%
TOTAL A TIEMPO	1.743	79,99%
TOTAL VENCIDAS	436	20,01%

Fuente: *Creación Propia*

Del total de PQRSD recibidas, 191 son Tutelas.

Al igual que se ha evidenciado en los informes de enero a abril de 2025, el porcentaje de Tutelas o de PQRSD relacionadas con tutelas que fueron gestionadas a tiempo es del 5,24% y el 94,76% se respondieron fuera de los tiempos de ley.

Es importante tener en cuenta que el reporte generado a través de la plataforma ORFEO solo indica dos posibles estados: 'A tiempo' o 'Vencido', según la programación del aplicativo, que define los tiempos para cada tipo de radicado.

Este informe se elabora a partir de los datos obtenidos en el reporte. Durante el período del presente informe, se realizó el cierre administrativo en la plataforma ORFEO para 10 radicados. Los demás no fueron cerrados en la plataforma y es una de las causas por las cuales aparecen como vencidos en el reporte. El cierre administrativo debe ser efectuado por el último usuario o por quien administre el proceso, hasta que el radicado de la tutela sea enviado a archivo.

Adicionalmente se ha evidenciado que los radicados tipificados como Tutela, tienen la misma fecha de radicado que de vencimiento. Se está verificando si es un problema de la plataforma.

El objetivo de realizar este seguimiento es que se pueda conocer la realidad de la Atención al Ciudadano en la Secretaría Distrital de Salud Pública. Si los datos negativos obedecen a problemas administrativos del proceso o de la plataforma y no a la realidad de la atención al ciudadano de la entidad, no es posible formular planes de mejoramiento o acciones correctivas para mejorar la calidad de la atención.

2. Distribución de PQRSD por Áreas del Organismo

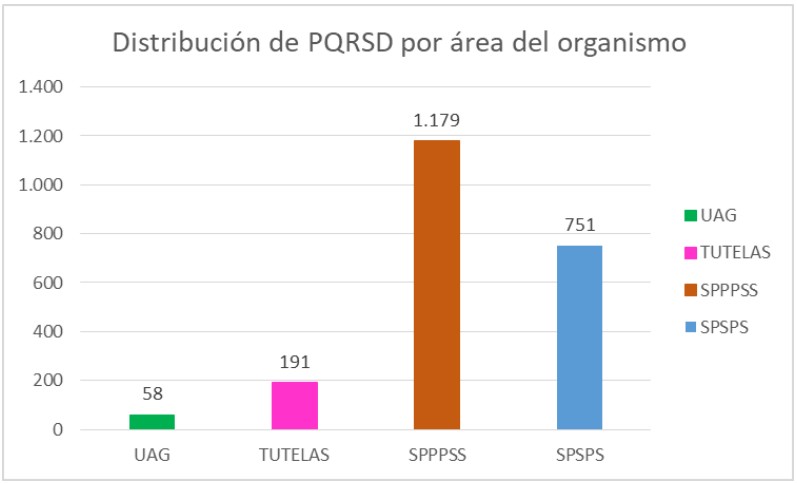


Gráfico: *Distribución de PQRSD por Áreas del Organismo*

	UAG	TUTELAS	SPPPSS	SPSPS
TOTAL	**58**	**191**	**1.179**	**751**
A TIEMPO	47	10	1.070	616
VENCIDAS	**11**	**181**	**109**	**135**
PORCENTAJE DE DISTRIBUCIÓN	**2,66%**	**8,77%**	**54,11%**	**34,47%**

Fuente: *Creación Propia*

Podemos observar que 58 PQRSD que representan un 2,66%, fueron recibidas por la UAG de las cuales 47 se encuentran a tiempo y 11 se encontraron vencidas al cierre del presente informe. La Subsecretaría de Promoción, Prevención y Producción Social de la Salud recibió un total de 1.179 representando el 54,11% 1.070 se encontraron a tiempo y 109 vencidas. La Subsecretaria Protección de la Salud y Prestación de Servicios por su parte recibió 751 que representan el 34,47% encontrándose 616 a tiempo y 135 vencidas.

3. Distribución de PQRSD por estado en la plataforma ORFEO

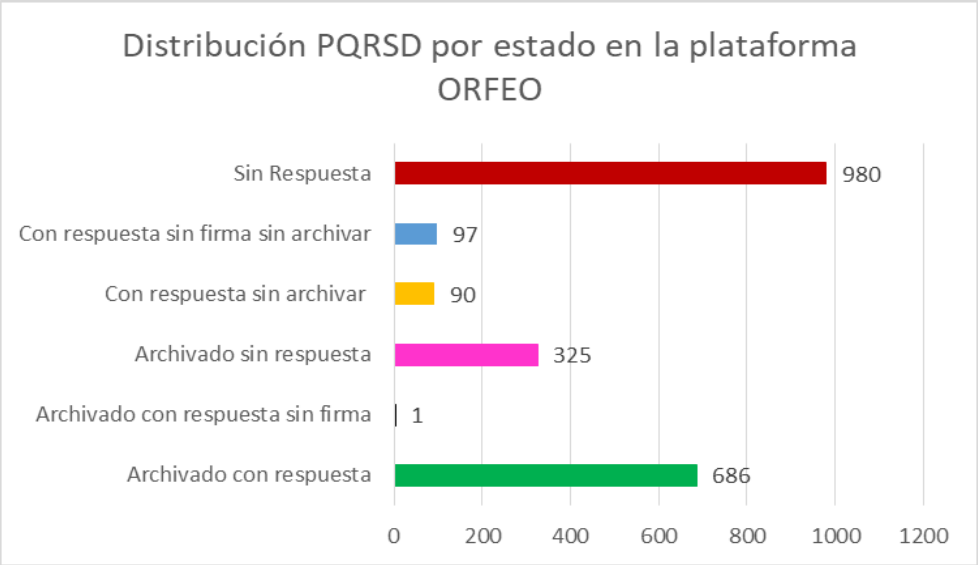


Gráfico: *Distribución de PQRSD por estado en la plataforma ORFEO*

Archivado con respuesta	**686**	31,48%
Archivado con respuesta sin firma	**1**	0,05%
Archivado sin respuesta	**325**	14,92%
Con respuesta sin archivar	**90**	4,13%
Con respuesta sin firma sin archivar	**97**	4,45%
Sin Respuesta	**980**	44,97%
Total	**2.179**	**100%**

Fuente: *Creación Propia*

a. El estado **Archivado con Respuesta** arroja un resultado de 686 PQRSD siendo una participación del 31,48%, del total de radicados en mayo; de las cuales 216 están vencidas al corte del 31 de mayo.

b. **Archivado con Respuesta sin Firma** se presenta cuando se carga un documento soporte de la gestión de la solicitud que no está la plantilla Word para combinar en la plataforma ORFEO, es decir que no asigna radicado al oficio de respuesta como es el caso de las PQRSD tipo Concepto Sanitario para el cual cargan el acta de visita escaneada en formato PDF y se realiza el cierre administrativo y archivo sin emitir la comunicación de respuesta en la plantilla que corresponde. Se presentó un solo caso durante el período del presente informe. Se recomienda incluir en las capacitaciones la importancia de generar el oficio de respuesta y el Acta de Visita como soporte.

c. **Archivados sin Respuesta** representa una participación del 14,92%, es decir 325 PQRSD de las cuales 117 se encontraron vencidas.

d. El estado **Con Respuesta sin Archivar** representa 4,13% del total de PQRSD recibidas en el período, con 86 a tiempo y 4 vencidas.

e. **Con Respuesta sin Firma sin Archivar** se encontraron 97 PQRSD al cierre del presente informe de las cuales 11 se encuentran vencidas.

f. **Sin respuesta** representa 44,97% del total de PQRSD recibidas, es decir 980 PQRSD con 88 vencidas pero las demás se encuentran en el proceso de gestión.

4. Distribución de PQRSD por tipificación

Acción Popular	1	0,05%
Concepto Sanitario	652	29,94%
Encuesta del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN	1	0,05%
Entes de Control	132	6,06%
Incidente de Desacato	2	0,09%
Otros	522	23,97%
Petición entre Autoridades	126	5,79%

Petición Prioritaria	37	1,70%
Petición Consulta	6	0,28%
Petición de Información	39	1,79%
Petición General	463	21,26%
Quejas	10	0,46%
Reclamos	6	0,28%
Tutelas	178	8,17%
Vacunación antirrábica de caninos y felinos	3	0,14%
Total	**2.178**	**100%**

Fuente: *Creación Propia*

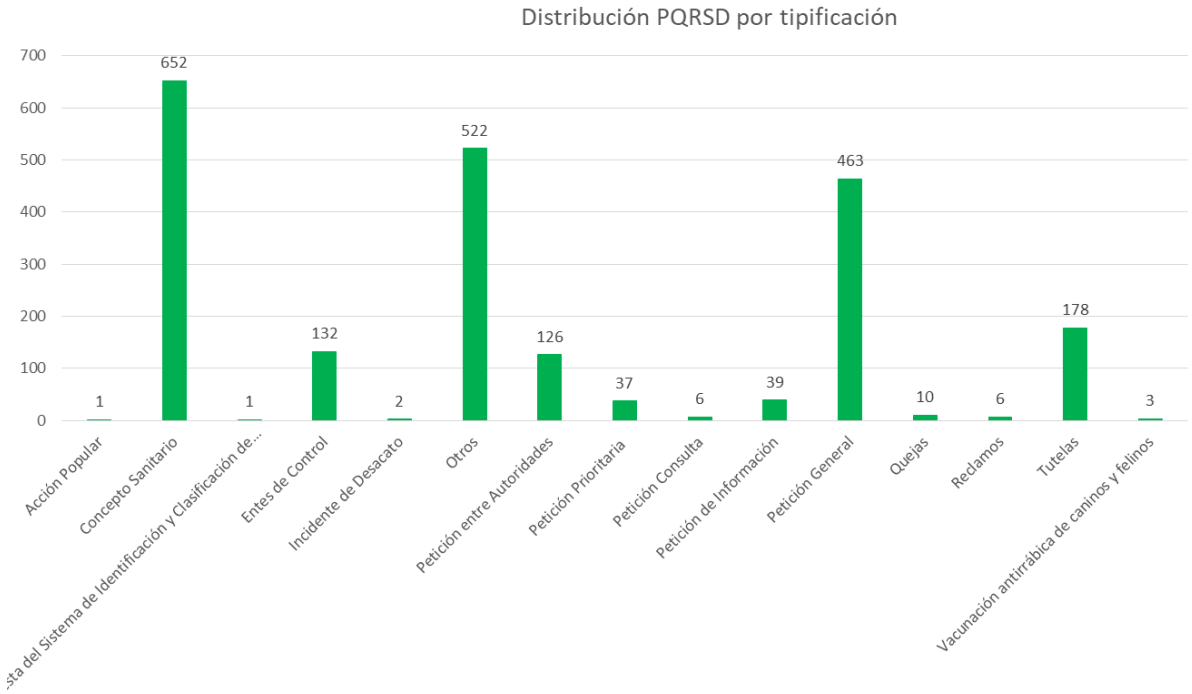


Gráfico: *Distribución de PQRSD por tipificación.*

a. **Acción Popular:** La acción popular en Colombia es un mecanismo jurídico que permite a cualquier persona, natural o jurídica, proteger los derechos e intereses colectivos. Su objetivo principal es prevenir o remediar daños a la comunidad, así como garantizar el respeto de la ley. La acción popular busca evitar la vulneración de derechos e intereses colectivos, como el medio ambiente, la salud pública, el patrimonio cultural, entre otros.

   De acuerdo con lo anterior, se tipificó erróneamente el Derecho de Petición Radicado con el número 2025414501000590 72 y cuyo asunto es: "EL SR. LUIS ALBERTO LENIS CORREA CC 16672704 RADICA ACCION POPULAR REFIRIENDO QUE TIENE PENDIENTE ENTREGA DE MEDICAMENTO VITAL PARA SU SALUD DE NOMBRE VALGUS 50/1.000 METFORMINA+VIDAGLIPTINA, POR PARTE DE LA EPS COMFENALCO VALLE DE LA GENTE- CALI-VALLE DORGUERIA MEDCOL"

   Al no ser un derecho o interés colectivo sino individual, no se puede tipificar como Acción Popular.

b. **Concepto Sanitario:** es una constancia que la autoridad sanitaria emite una vez realizada la visita de inspección, vigilancia y control de manera presencial y técnica, a los establecimientos de especial interés sanitario, verificando condiciones higiénico sanitarias propias del funcionamiento del establecimiento y de la actividad desarrollada, de acuerdo con la normatividad vigente. En la tabla anterior se observa que se recibieron 652 PQRSD, 29,92% tipificadas como concepto sanitario; de las cuales el 94,94% se gestionaron a tiempo.

c. **Encuesta del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales – SISBEN:** es una herramienta que les permite a la Secretaría Distrital de Planeación (SDP) y a la Secretaría Distrital de Salud Pública (SDSP) clasificar a las familias según su situación socioeconómica para identificar a los potenciales beneficiarios de programas sociales. Esta clasificación se utiliza para focalizar la inversión social y garantizar que los recursos lleguen a quienes más lo necesitan. Se recibió 1 durante el mes de mayo la cual fue atendida a tiempo.

d. **Entes de Control:** Son aquellos organismos a los que la Constitución Política les confía las funciones relacionadas con el control disciplinario, defender al pueblo y el control fiscal. Durante el período del presente informe, la SDSP recibieron 132 requerimientos por parte de los entes de control de los cuales 18 se encontraron vencidos al corte del 31 de mayo.

e. **Incidente de Desacato:** Un incidente de desacato es un mecanismo procesal en Colombia que se utiliza para garantizar el cumplimiento de una orden judicial, especialmente en el contexto de las acciones de tutela. Es un procedimiento incidental que se inicia cuando una persona o entidad no cumple con la orden impartida por un juez, y su objetivo es que el juez, en ejercicio de sus facultades correccionales, sancione a quien no ha obedecido la orden. Se recibieron 2 durante el período del presente informe.

f. **Otros:** Hay radicados que no requieren proyectar un oficio de respuesta tales como: Acreditación de permanencia en la ciudad como población migrante, entrega de medicamentos bajo requisición con número consecutivo, entre otras. Se tipifican como "Otros" ya que abarcan un sin número de posibilidades. Durante el período del presente informe se recibieron un total de 522 PQRSD tipificadas como Otros que corresponden al 23,96% del total de recibidas y 137 estaban vencidas a la fecha de corte 31 de mayo de 2025.

g. **Petición entre Autoridades:** Son aquellas que se formulan entre las autoridades, mediante las cuales se solicita información o documentos. Entre 1 y el 31 de mayo se recibieron 126 requerimientos de autoridades, 30 de ellas se encontraron vencidas al finalizar el período.

h. **Petición Prioritaria:** Según el Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, "… 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…" En el mes de mayo se gestionaron 37 peticiones prioritarias de las cuales 36 se encontraron dentro de los tiempos de ley.

i. **Petición Consulta:** Hace referencia a la petición cuyo objeto es la opinión o concepto de la Entidad en cuanto se refiere a asuntos propios de las competencias asignadas. Se recibieron 6 peticiones tipificadas como Consulta todas gestionadas a tiempo.

j. **Petición de información:** Es el requerimiento que hace un ciudadano (a) con el cual se busca indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la Entidad. Se recibieron 39, de las cuales 7 estaban vencidas al 31 de mayo.

k. **Petición General:** También conocida como Derecho de Petición, es el derecho que tienen todas las personas a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades o entidades públicas y privadas, por motivos de interés general o particular, y a obtener una respuesta pronta, completa y de fondo sobre la misma. Según el reporte de la plataforma ORFEO se recibieron 463 PQRSD tipificadas como Petición General de las cuales se encontraron vencidas 31. Ésta tipificación corresponde al 21,25% del total de PQRSD recibidas durante el mes de mayo.

l. **Queja:** Es la manifestación del ciudadano de descontento por la atención, los servicios, la infraestructura o las condiciones sanitarias de las entidades sobre las que ejerce rectoría la SDSP. En el período se recibieron 10 quejas, todas fueron atendidas oportunamente al cierre del presente informe.

m. **Reclamo:** es una manifestación de inconformidad por parte de un cliente o usuario ante la prestación deficiente de un servicio o producto, o por el incumplimiento de un derecho. Se diferencia de una "petición", que es una solicitud de información o acción, y de una "queja", que expresa un malestar general sin necesariamente exigir una solución. Se recibieron 6 y se gestionaron en los tiempos de ley.

n. **Tutelas:** Las PQRSD tipificadas como Tutela son gestionadas por el grupo Jurídico de la entidad en cuanto a la proyección del documento respuesta y/o las acciones necesarias como órgano rector del sector salud del distrito.

   Cabe anotar que la cantidad de PQRSD tipificadas como Tutela no necesariamente coincide con la cantidad de PQRSD asignadas al usuario TUTELA.SALUD en el reporte que arroja el ORFEO. En la matriz anexa al presente informe se verá que el total de PQRSD asignadas al usuario TUTELA.SALUD es de 191 mientras que las PQRSD tipificadas como Tutela son 178 con una diferencia de 13 radicados. Esto obedece a que las personas que radican y asignan el radicado al usuario TUTELA.SALUD no siempre conocen que existe esa tipificación y la tipifican como “Otros”, “Petición entre Autoridades”, “Petición Prioritaria” entre otros.

   En el período del presente informe se recibieron 178 PQRSD tipificadas como Tutelas que equivalen a 8,17% del total de PQRSD recibidas y de las cuales 175 se encontraron vencidas. Esto no refleja la realidad de la gestión de las tutelas al interior de la entidad porque se debe a un error administrativo por la falta de cierre y archivo en la plataforma ORFEO y que la fecha de vencimiento en los casos de las tutelas es la misma que la fecha en que se radica en la plataforma.

o. **Vacunación Antirrábica de caninos y felinos:** Solicitudes de carácter general que se reciben en la entidad para realizar jornadas de vacunación en caninos y felinos en los diferentes barrios de la ciudad. Se recibieron 3 solicitudes de jornadas de vacunación que se gestionaron en tiempo.

5. Eje temático de PQRSD

El eje temático son contenidos similares agrupados en la misma categoría con el fin de evitar desvíos respecto del asunto abordado.

En la siguiente tabla se observa que la cantidad de PQRSD sin eje temático es de 1.404 es decir el 64,43%.

Con Eje temático	775	35,57%
Sin Eje temático	1.404	64,43%
Total	**2.179**	**100,00%**

Fuente: *Creación Propia*

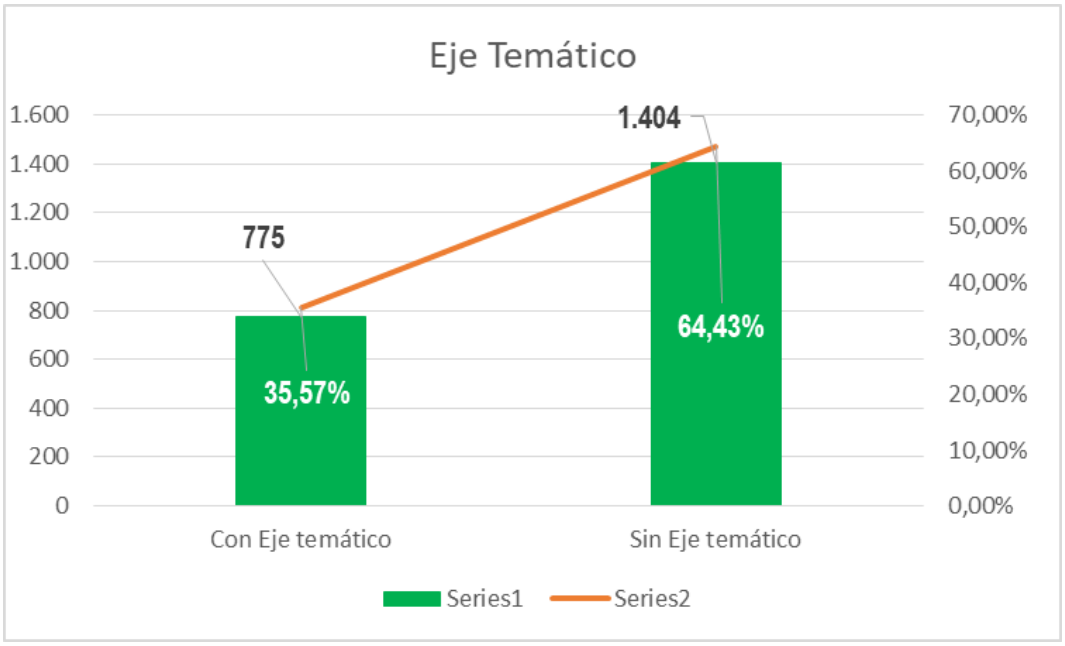


Gráfico: *Distribución de PQRSD por Eje Temático.*

Se recomienda realizar un fortalecimiento del tema con las personas encargadas de radicar en los diferentes canales de atención

6. Distribución de PQRSD por medio / canal de atención

La SDSP cuenta con 5 canales básicos de atención. Al realizar el análisis de los datos arrojados por el reporte de la plataforma ORFEO se observa que se han creado canales similares como es el caso de Correo – Mail, Internet – Página Web Alcaldía y Atención Personalizada – Personal. Para simplificar se agruparon por iguales.

Medio	Total	%
Atención Personalizada - Personal	945	43,37%
Internet - Página Web Alcaldía	199	9,13%
Correo - Mail	1.030	47,27%
Telefónico - Móvil	5	0,23%
QAP (Quality Assurance Program)	0	0,00%
Validadores	**2.179**	**100,00%**

Fuente: *Creación Propia*

En la anterior tabla podemos observar que la mayor cantidad se radicaron a través del canal de Correo - Mail que representa el 47,27%.

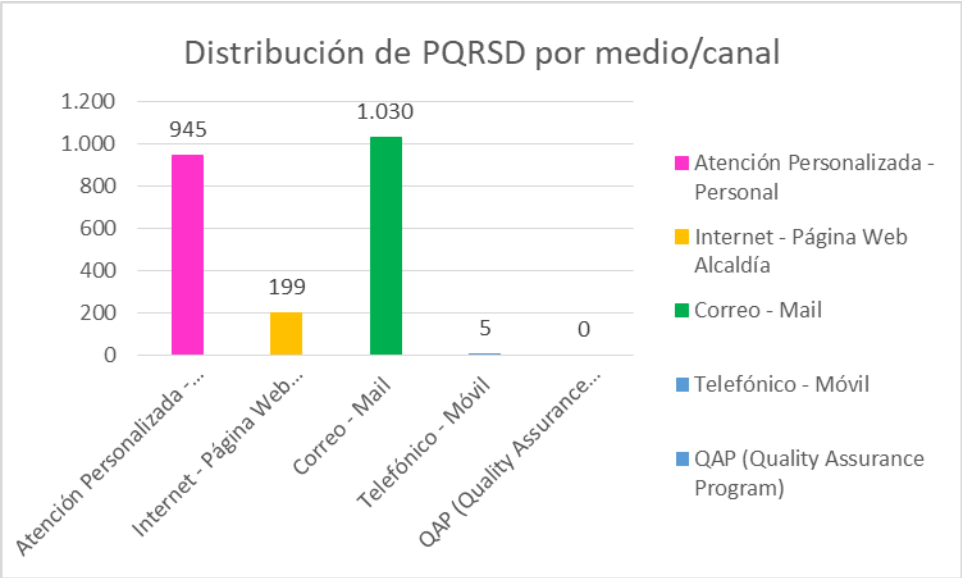


Gráfico: *Distribución de PQRSD por Medio / Canal*

Conocer los indicadores del medio o canal por el cual se reciben las PQRSD es fundamental para entender cómo las personas prefieren comunicarse con la entidad y cómo está funcionando cada vía de atención.

- Estrategia de atención más efectiva

  Si sabes qué canales son más usados (como el sitio web, línea telefónica, presencial, redes sociales), puedes fortalecer esos medios, asignar mejor los recursos y reducir cuellos de botella.

- Segmentación del servicio

  Diferentes públicos pueden preferir distintos canales. Por ejemplo, personas mayores podrían optar por atención presencial, mientras que jóvenes tal vez prefieran redes sociales. Al entender esto, puedes diseñar mensajes y mejoras específicas para cada segmento.

- Detección de problemas operativos

  Si un canal recibe muchas PQRSD pero tiene un alto porcentaje de respuestas vencidas o insatisfactorias, puede indicar problemas logísticos o de gestión en ese medio específico.

- Toma de decisiones basada en datos

  Cuando presentamos estos indicadores en informes o visualizaciones ayudamos a que la alta dirección vea claramente dónde invertir y cómo ajustar la política de servicio al ciudadano.

7. Distribución por rango de días desde su vencimiento.

A continuación se relacionan la cantidad de PQRSD dentro de los rangos de tiempo de vencimiento que arroja el reporte de la plataforma ORFEO para el mes de mayo de 2025:

Entre 1 y 10 días	262	60,09%
Entre 11 y 20 días	89	20,41%
entre 21 y 30 días	85	19,50%

Fuente: *Creación Propia*

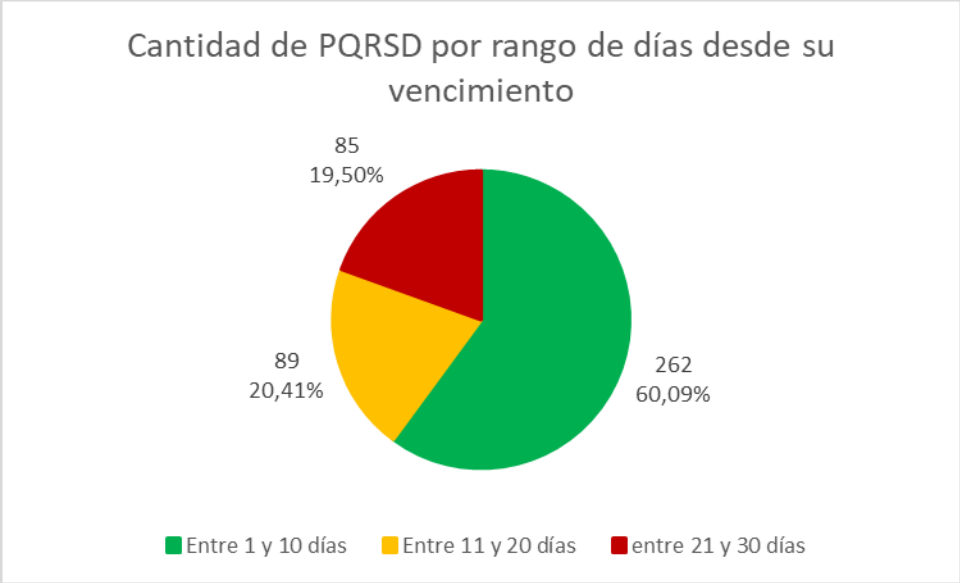


Gráfico: *Distribución de PQRSD por rango de días desde su vencimiento*

8. Usuarios con PQRSD vencidas radicadas durante el 1 y el 30 de mayo de 2025.

Desde el segundo semestre de la vigencia 2024, se comenzó a realizar el seguimiento a la gestión de PQRSD identificando los usuarios con radicados vencidos que son recurrentes.

En el Informe de Seguimiento a la Gestión de PQRSD del primer trimestre de la vigencia 2025, se anunció la implementación de medidas de seguimiento más efectivas, junto con acciones orientadas a alcanzar resultados óptimos.

Para ello, el grupo de Gestión de PQRSD de la Secretaría Distrital de Salud Pública realizará un seguimiento y control semanal, con el propósito de generar alertas oportunas que agilicen el proceso.

A continuación se relacionan los usuarios que presentan PQRSD vencidas al corte del 30 de mayo de 2025:

8. Lista de usuarios con PQRSD vencidas

Usuario	Cantidad vencidas	Reincidente
AICARDO.OCHOA	2	
CARLOS.GIL.ROD	2	
CARLOS.RAMIREZ.ARE	2	
DEYBIS.MARTINEZ	2	
DIVA.PRADO	2	
FABER.RUIZ	2	
FELIPE.LOPEZ	2	
GILIAN.CAMACHO	2	SI
GLORIA.GARCIA.JAR	2	
GLORIA.NARVAEZ.REY	2	
JOSE.FICHMAN	2	SI
JULIAN.ESPINOSA	2	SI
MARIA.GONZALEZ.VIV	2	
SUBSECRETARIO.PROTECCIONSALUD	2	
VALENTINA.HURTADO	2	
FRAYDERLI.RODRIGUEZ	3	
KELI.ESCOBAR	3	
OLGA.CUELLAR	3	SI
TITO.BRAVO	3	
GUILLERMO.VELAZCO	4	SI
SANDRA.MORALES	4	
HARRY.CORREA	5	SI
JESUS.MONTANO	5	SI
KATYA.CASAS	5	SI
PAOLA.OSORIO	6	SI
DIEGO.SAAVEDRA.HEN	7	
ANDRES.HERRERA.REY	8	SI
CHRISTIAN.ENRIQUEZ	8	SI
GLORIA.LOZANO	9	SI
ZENON.QUINONEZ	12	
LUCY.DIAZ	13	SI
MARIA.JARAMILLO	13	
DIANA.MONTOYA	21	SI
CARLOS.LOPEZ	65	SI
DSALIDA (Tutelas)	183	

Se recomienda realizar fortalecimiento en el proceso de cierre administrativo con los usuarios recurrentes pues también se ha evidenciado durante el seguimiento que los radicados vencidos en su gran mayoría no obedecen a falta de una respuesta oportuna sino a fallas en el proceso administrativo que no queda finalizado correctamente.

Atentamente,

LUIS GUILLERMO ECHEVERRY MARULANDA
Jefe de Oficina
Unidad de Apoyo a la Gestión

Proyectó: Carmen Elvira Posada Rivera – Contratista
Revisó: Laura Salcedo Giraldo – Contratista