ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

Informe de Seguimiento a Gestión de PQRSD
Julio 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 de abril y el 30 de junio 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 julio 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.

PARTE I: RESULTADOS E INDICADORES DE PQRSD – JULIO DE 2025

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

La Secretaria Distrital de Salud recibió en el mes de mayo un total de 2.081 radicados. Al 31 de julio se evidenció que 1.667 se gestionaron a tiempo y 414 quedaron como vencidas, de acuerdo con los plazos estipulados en los artículos 13 y 14 de la Ley 1755 de 2015.

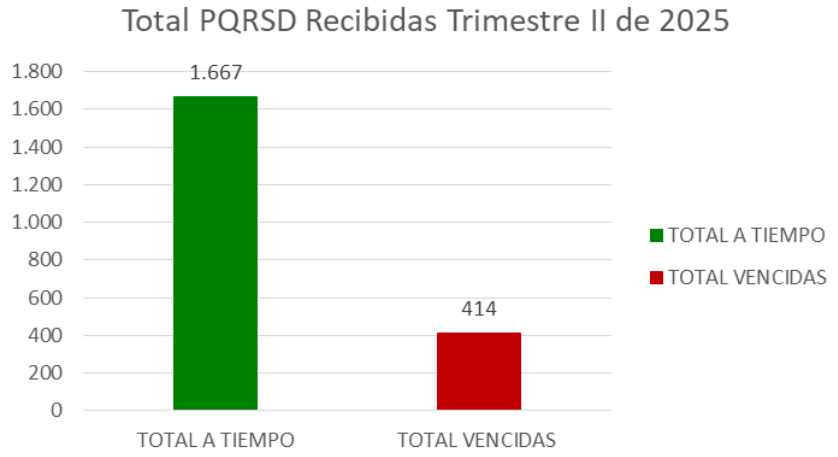


Gráfico: *PQRSD recibidas en la Secretaría Distrital de Salud Pública – Trimestre II de 2025*

TOTAL PQRSD RECIBIDAS	2.081	%
TOTAL A TIEMPO	1.667	80,11%
TOTAL VENCIDAS	414	19,89%

Fuente: *Creación Propia*

Del total de PQRSD recibidas, 215 son Tutelas y el porcentaje de Tutelas o de PQRSD relacionadas con tutelas del mes de julio que fueron gestionadas a tiempo es del 10,76% y el 89.30% 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 dentro del plazo de Ley en la plataforma ORFEO para 23 radicados del usuario TUTELA.SALUD. Los demás no fueron cerrados administrativamente en la plataforma. 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 la mayoría los radicados del usuario TUTELA.SALUD y/o tipificados como Tutela, tienen la misma fecha de radicado que de vencimiento. Se está verificando si es un problema de la plataforma.

2. Distribución de PQRSD por Áreas del Organismo

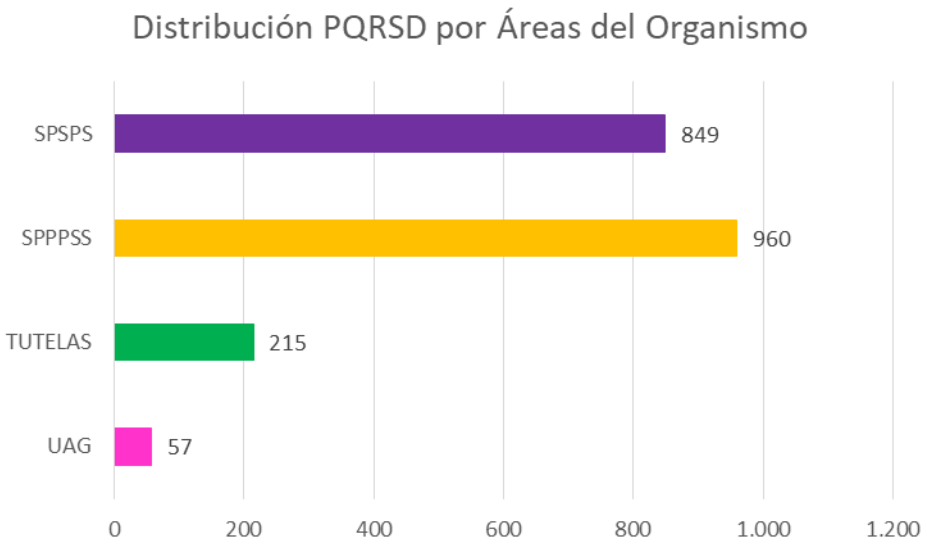


Gráfico: *Distribución de PQRSD por Áreas del Organismo*

	UAG	TUTELAS	SPPPSS	SPSPS
TOTAL	**57**	**215**	**960**	**849**
A TIEMPO	45	23	864	735
VENCIDAS	**12**	**192**	**96**	**114**
PORCENTAJE DE DISTRIBUCIÓN	**2,74%**	**10,33%**	**46,13%**	**40,80%**

Fuente: *Creación Propia*

Podemos observar que 57 PQRSD que representan un 2,74%, fueron recibidas por la UAG de las cuales 45 se encuentran a tiempo y 12 se encontraron vencidas al cierre del presente informe. La Subsecretaría de Promoción, Prevención y Producción Social de la Salud recibió un total de 960 representando el 46,13%; de ese total 864 se gestionaron a tiempo y 96 vencidas. La Subsecretaria Protección de la Salud y Prestación de Servicios por su parte recibió 849 que representan el 40,80% encontrándose 735 a tiempo y 114 vencidas.

3. Distribución de PQRSD por estado en la plataforma ORFEO

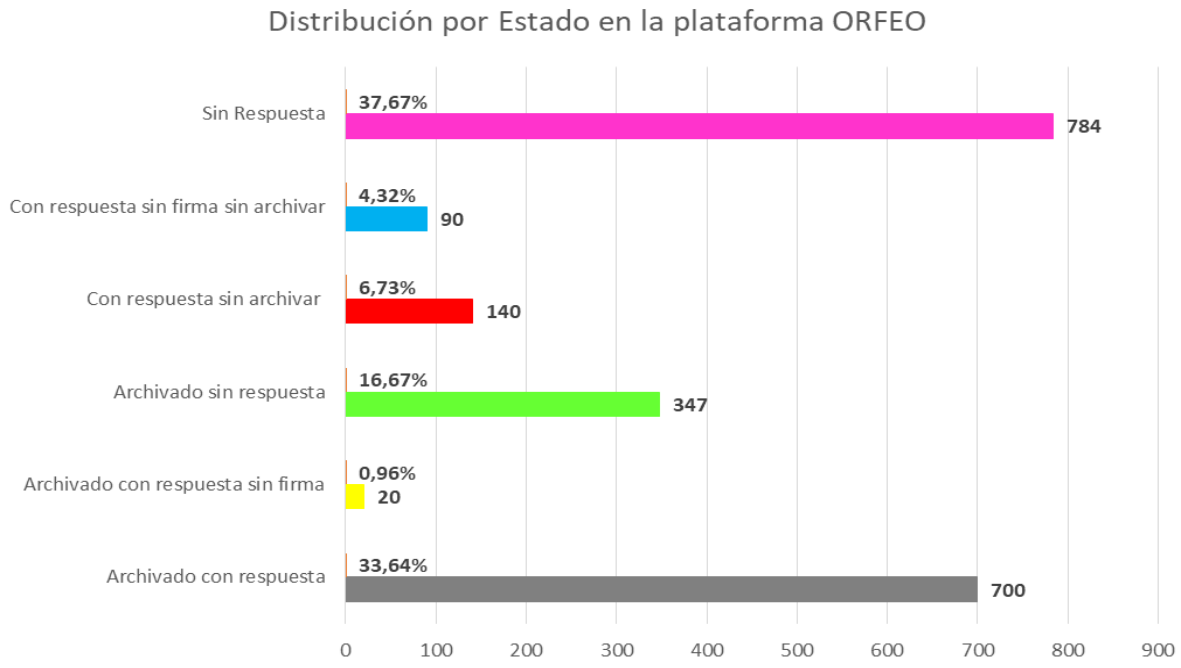


Gráfico: *Distribución de PQRSD por estado en la plataforma ORFEO*

Archivado con respuesta	**700**	33,64%
Archivado con respuesta sin firma	**20**	0,96%
Archivado sin respuesta	**347**	16,67%
Con respuesta sin archivar	**140**	6,73%
Con respuesta sin firma sin archivar	**90**	4,32%
Sin Respuesta	**784**	37,67%
Total	**2.081**	**100%**

Fuente: *Creación Propia*

a. El estado **Archivado con Respuesta** arroja un resultado de 700 PQRSD siendo una participación del 33,64%, del total de radicados el mes de julio de 2025.

b. **Archivado con Respuesta sin Firma** se presenta cuando se carga un documento soporte de la gestión de la solicitud que no está en 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 presentaron 20 casos 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 16,67%, es decir 347 PQRSD de las cuales 99 se encontraron vencidas.

d. El estado **Con Respuesta sin Archivar** representa 6,73% del total de PQRSD recibidas en el período, con 136 a tiempo y 4 vencidas.

e. **Con Respuesta sin Firma sin Archivar** se recibieron 90 PQRSD en el mes de julio de 2025 con éste estado y al cierre del presente informe 5 se encontraron vencidas.

f. **Sin respuesta** representa 37,67% del total de PQRSD recibidas, es decir 784 PQRSD de las cuales 86 estaban vencidas y las demás se encuentran en el proceso de gestión.

4. Distribución de PQRSD por tipificación

En Colombia, la tipificación de PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias) se refiere al proceso de clasificar y categorizar estas solicitudes ciudadanas para facilitar su gestión y resolución por parte de las entidades públicas y privadas. Este proceso implica analizar el contenido de la PQRS y asignarle una etiqueta o tipo específico que indique la naturaleza de la solicitud, lo que permite a la entidad aplicar los procedimientos y plazos de respuesta adecuados, así como realizar un seguimiento efectivo.

Concepto Sanitario	414	19,89%
Entes de Control	149	7,16%
Licencia de Exhumación de Cadáveres	1	0,05%
Otros	546	26,24%
Petición Entre Autoridades	177	8,51%
Petición Prioritaria	44	2,11%
Petición Consulta	4	0,19%
Petición de Información	41	1,97%
Petición General	487	23,40%
Quejas	7	0,34%
Quejas Disciplinarias	1	0,05%
Reclamos	1	0,05%
Recurso de Reposición	1	0,05%
Tutela	202	9,71%
Vacunación Antirrábica Caninos y Felinos	6	0,29%
Total	**2.081**	**100,00%**

Fuente: *Creación Propia*

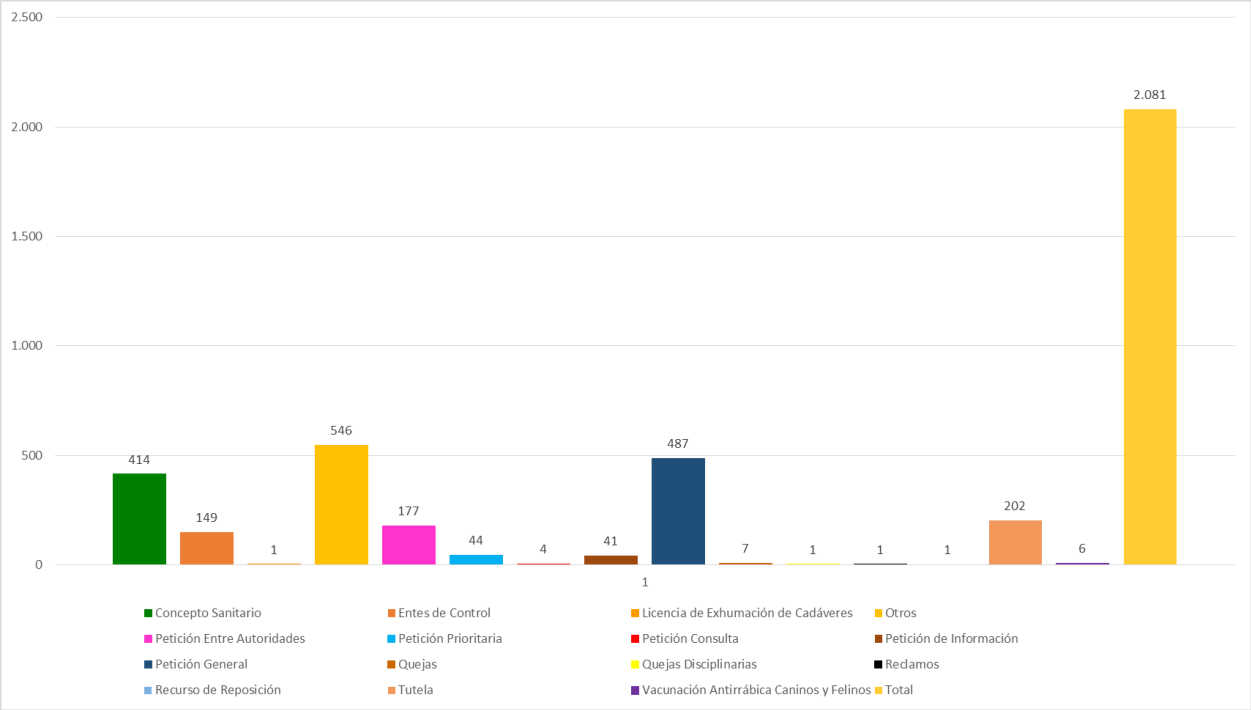


Gráfico: *Distribución de PQRSD por tipificación.*

a. **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 414 PQRSD en el mes de julio de 2025, es decir el 19,89% tipificadas como concepto sanitario; de las cuales 401 se gestionaron a tiempo.

b. **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 149 requerimientos por parte de los entes de control de los cuales 13 se encontraron vencidos al corte del 31 de julio.

c. **Licencia de Exhumación de Cadáveres:** La licencia de exhumación de cadáveres es un permiso necesario para extraer restos humanos de un lugar de inhumación. Este permiso hace parte de los trámites y servicios que presta la Secretaría Distrital de Salud. Para el mes de julio de 2025 sólo se tramitó 1 solicitud de la licencia.

d. **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 546 PQRSD tipificadas como Otros que corresponden al 26,24% del total de recibidas y 129 estaban vencidas a la fecha de corte 31 de julio de 2025.

e. **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 julio se recibieron 177 requerimientos de autoridades, 33 de ellas se encontraron vencidas al finalizar el período.

f. **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 julio de 2025 se gestionaron 44 peticiones prioritarias de las cuales 43 se gestionaron dentro de los tiempos de ley.

g. **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 4 peticiones tipificadas como Consulta todas gestionadas a tiempo.

h. **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 41, de las cuales 11 estaban vencidas al 31 de julio de 2025.

i. **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 487 PQRSD tipificadas como Petición General de las cuales se encontraron vencidas 20. Ésta tipificación corresponde al 23,40% del total de PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2025.

j. **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 7 quejas o sea 0,34%.

k. **Queja Disciplinaria:** El concepto parte de la denuncia que hace un ciudadano ante la autoridad competente de una irregularidad en la que se incurre por un funcionario público para que inicie la correspondiente investigación disciplinaria y aplique los correctivos que sean del caso. En julio de 2025 se presentó 1 queja disciplinaria la cual ya se encuentra radicada ante el comité disciplinario para su evaluación.

l. **Reclamo:** es una manifestación de inconformidad por parte de un usuario ante la prestación deficiente de un servicio, 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 2 y ambas se gestionaron en los tiempos de ley.

m. **Recurso de Reposición:** El recurso de reposición es un mecanismo legal que permite a una persona solicitar a la misma autoridad que emitió una decisión administrativa que la revise y la modifique, aclare, adicione o revoque. Es un recurso potestativo, lo que significa que no es obligatorio presentarlo antes de acudir a la vía judicial. Se utiliza para impugnar actos administrativos que causen

perjuicio a un interés legítimo. Al igual que el tipo anterior, se recibió 1 y se gestionó dentro de los tiempos que corresponde por 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 observa que el total de PQRSD asignadas al usuario TUTELA.SALUD es de 215 mientras que las PQRSD tipificadas como Tutela son 202 con una diferencia de 13 radicados. Esto obedece a que asignan radicados al usuario TUTELA.SALUD que tipifican como “Otros”, “Petición entre Autoridades”, “Petición Prioritaria” etc.

   Las PQRSD tipificadas como Tutelas equivalen al 9,71% del total de PQRSD recibida y de las cuales 96,04% (194) 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 5 solicitudes de jornadas de vacunación que se gestionaron en tiempo.

5. Eje temático de PQRSD

Los ejes temáticos 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 1.202 es decir el 57,76%.

Con Eje temático	879	42,24%
Sin Eje temático	1.202	57,76%
Total	**2.081**	**100,00%**

Fuente: *Creación Propia*

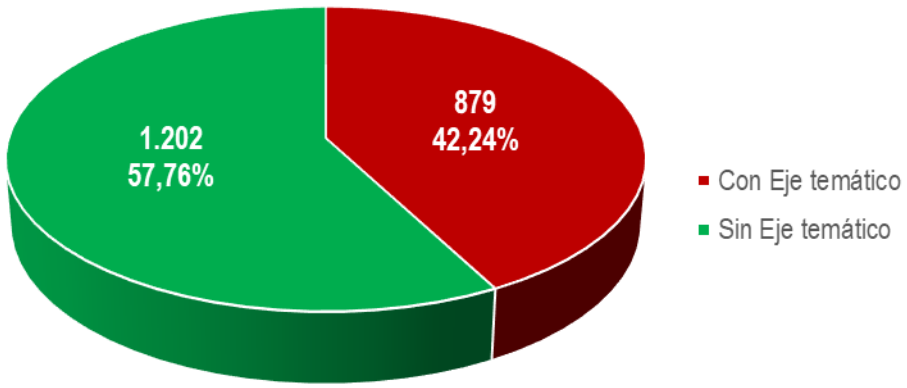


Gráfico: *Distribución de PQRSD por Eje Temático.*

Se recomienda realizar un fortalecimiento del tema con las personas encargadas de radicar en los diferentes canales de atención y hacer una depuración de ejes temáticos de la plataforma ORFEO ya que hay al menos 186 y se crean

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, Atención Personalizada – Personal y QAP. Para simplificar se agruparon por iguales así:

Medio	Total	%
Atención Personalizada - Personal	874	44,47%
Internet - Página Web Alcaldía	188	9,51%
Correo - Mail	1.014	45,75%
Telefónico - Fax - Móvil	5	0,27%
QAP (Quality Assurance Program)	0	0,00%
Validadores	**2.081**	**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 45,75%.

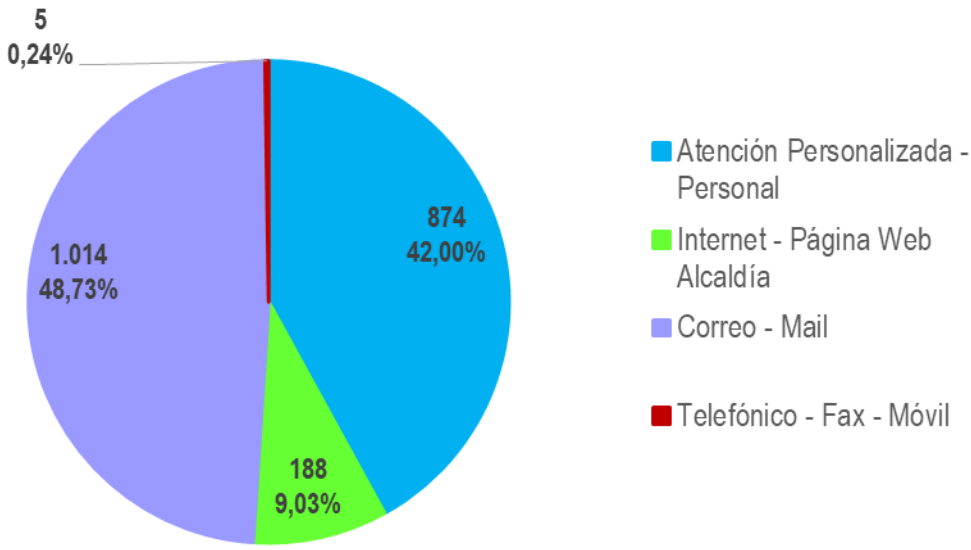


Gráfico: *Distribución de PQRSD por Medio / Canal*

Podemos observar el predominio de canales tradicionales: la suma de atención personal y correo electrónico representa más del 90% de los PQRSD. Esto sugiere que el ciudadano sigue confiando más en medios convencionales.

- Canales digitales subutilizados: la plataforma web apenas alcanza un 9,03%, lo que podría estar relacionado con usabilidad, acceso o desconocimiento.

- Falta de diversificación: medios como el móvil y el fax tienen un rol casi nulo, y el QAP no está activo. Esto limita la flexibilidad del sistema de atención.

- Estrategia de atención más efectiva: Si sabemos qué canales son más usados (como el sitio web, línea telefónica, presencial, redes sociales), podemos fortalecer esos medios, asignar mejor los recursos y reducir cuellos de botella.

- Segmentación del servicio: Diferentes usuarios pueden preferir distintos canales. Por ejemplo, personas mayores podrían optar por atención presencial, mientras que jóvenes tal vez prefieran redes sociales. Al entender esto, podemos 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	204	9,19%
Entre 11 y 20 días	67	3,02%
entre 21 y 30 días	143	6,44%
Validadores	**414**	**18,64%**

Fuente: *Creación Propia*

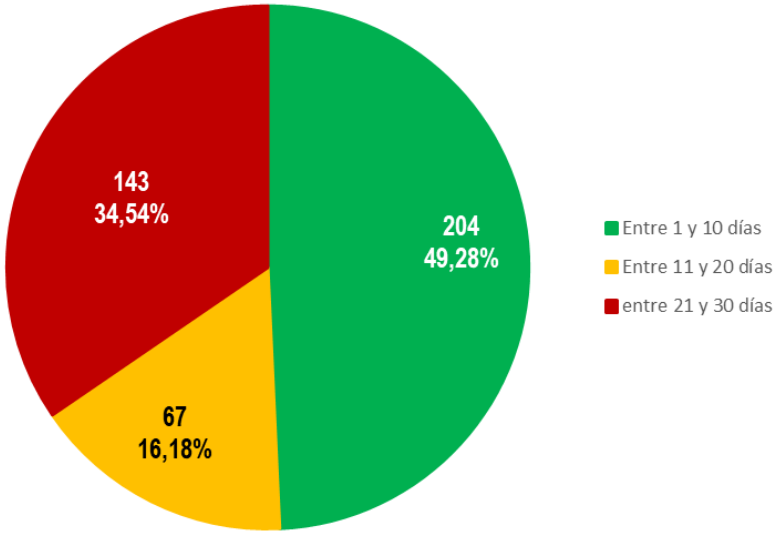


Gráfico: *Distribución de PQRSD por rango de días desde su vencimiento*

El 49,28% de los vencimientos están dentro de los primeros 10 días, lo cual representa una ventana de oportunidad para gestionar y corregir antes de que escale a mora crítica.

Hay una línea progresiva en los siguientes dos rangos que sugiere necesidad de monitoreo continuo. Si no se aborda, podría convertirse en una tendencia de deterioro institucional.

8. Usuarios con PQRSD vencidas radicadas entre el 1 y el 31 de julio 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 correspondientes al trimestre II con corte al 30 de Ju de 2025:

Usuario	Cantidad vencidas	Reincidente
ALEXANDRA.PALACIOS	1	NO
ANDRES.CARDONA.ARE	1	NO
CESAR.REVELO	1	NO
CLAUDIA.CABEZAS.ANG	1	NO
DEYBIS.MARTINEZ	1	NO
EFREN.RODRIGUEZ	1	NO
GUILLERMO.VELAZCO	1	NO
HAMILTON.MAYOR	1	NO
JHON.CASTRO.CAS	1	NO
JOSE.TABORDA	1	NO
LINA.CALDERON	1	NO
LUZ.FIGUEROA.LOZ	1	NO
LUZ.IMBACHI	1	NO
NORDY.LOPEZ	1	NO
OLGA.CUELLAR	1	NO
PAOLA.OSORIO	1	NO
PAOLA.QUINTERO	1	NO
ROBERTO.BETANCOURTH	1	NO
RODRIGO.MAZUERA	1	NO
SUBSECRETARIO.PROPREVENCCIONSALUD	1	NO
WILLIAM.DOMINGUEZ	1	NO
WILLIAM.PENA	1	NO
CARLOS.CRUZ	2	NO
DAVID.PLAZA	2	NO
DESPACHO.SALUD	2	NO

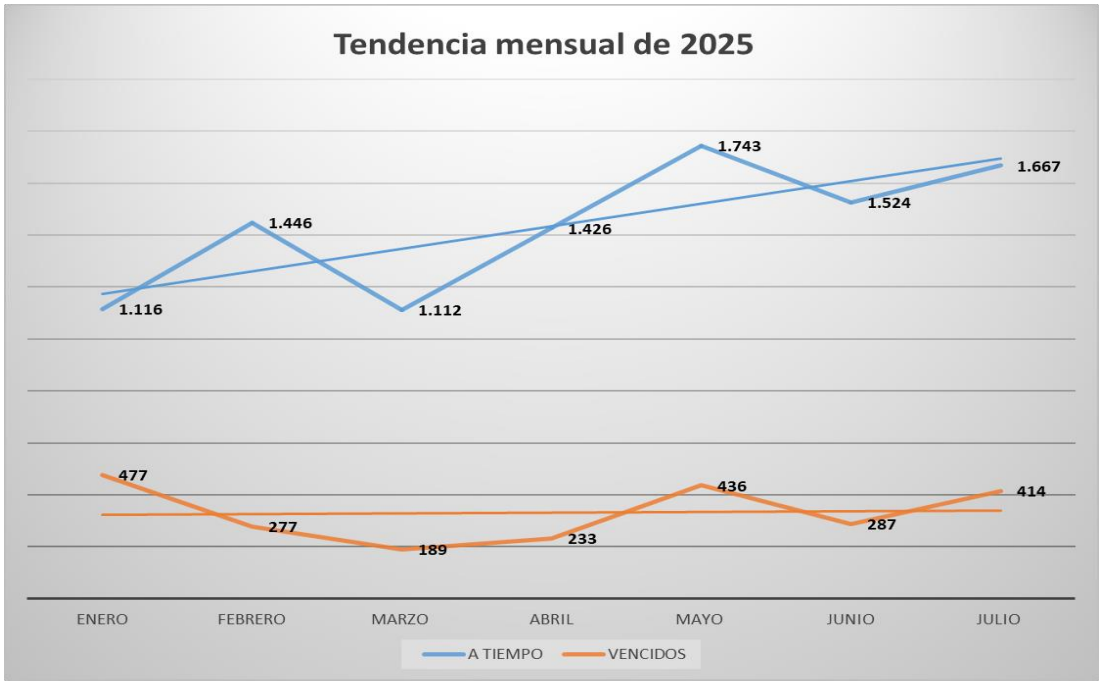
Usuario	Cantidad vencidas	Reincidente
DIEGO.SAAVEDRA.HEN	2	SI
EDUARDO ALVARADO	2	SI
FRAYDERLI.RODRIGUEZ	2	NO
GILIAN.CAMACHO	2	SI
GLORIA.NARVAEZ.REY	2	SI
JULIAN.ESPINOSA	2	NO
LINA.CORTES	2	SI
LINA.GUERAO	2	NO
LINO.JARAMILLO	2	NO
MARIA.GONZALEZ.VIV	2	SI
NATALI.SALINAS	2	NO
YOLANDA.ROMERO.CAP	2	NO
KELI.ESCOBAR	3	NO
LENDA.SOTO	3	SI
MARTHA.LEON	3	NO
CARLOS.GIL.ROD	4	NO
SUBSECRETARIO.PROTECCIONSALUD	4	SI
SANDRA.MORALES	5	SI
KATYA.CASAS	6	SI
LUCY.DIAZ	6	SI
JESUS.MONTANO	7	SI
MARIA.JARAMILLO	11	SI
TITO.BRAVO	11	SI
DIANA.MONTOYA	14	SI
GLORIA.LOZANO	22	SI
CARLOS.LOPEZ	71	SI
TUTELA.SALUD	192	SI
Total	**414**	

Fuente: *Creación Propia*

PARTE II: ANÁLISIS DE LA TENDENCIA EN EL COMPORTAMIENTO DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN DE PQRSD DE ENERO A JULIO DE 2025

1. Análisis General de Gestión PQRSD (Enero – Julio)

Mes	Total Recibidas	A Tiempo	% A Tiempo	Vencidas	% Vencidas
Enero	1.593	1.116	70,06%	477	29,94%
Febrero	1.723	1.446	83,92%	277	16,08%
Marzo	1.301	1.112	85,47%	189	14,53%
Abril	1.659	1.426	85,96%	233	14,04%
Mayo	2.179	1.743	79,99%	436	20,01%
Junio	1.811	1.524	84,15%	287	15,85%
Julio	2.081	1.667	80,11%	414	19,89%
Total Acumulado 2025	**12.347**	**10.034**	**81,28%**	**2.313**	**18,72%**



2. Hallazgos Clave

- Cumplimiento Global: El 81,28% de las PQRSD fueron gestionadas en tiempo, lo cual refleja una tendencia de desempeño sólido y sostenido.
- Mejores Meses: Abril (85,96%) y Marzo (85,47%) fueron los de mayor cumplimiento, sugiriendo procesos eficientes y posiblemente menor carga operativa.
- Alerta Temprana: Enero registra el nivel más alto de vencimiento (29,94%), lo que podría indicar ajustes operativos al inicio del año.
- Carga Total: Julio y Mayo fueron los meses con mayor volumen de PQRSD (más de 2.000), lo cual podría relacionarse con periodos de alta demanda ciudadana.

3. Recomendaciones Estratégicas

- Monitoreo Focalizado: Evaluar qué factores contribuyeron al bajo rendimiento de Enero y al aumento de vencidas en Mayo y Julio.
- Sostenibilidad Operativa: Replicar las prácticas de Marzo y Abril para fortalecer la eficiencia en meses de alta demanda.
- Comunicación Institucional: Compartir el logro del +80% de cumplimiento como señal de compromiso con la ciudadanía, resaltando los avances y reconociendo las oportunidades de mejora.

Atentamente,

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

Proyectó: Carmen Elvira Posada Rivera – Contratista