



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

Informe de Seguimiento a Gestión de PQRSD Agosto 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



CO-SC-CER437981



Calle 4ª B # 36-00 San Fernando Cali
www.cali.gov.co/salud

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 agosto 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 agosto 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.



CO-SC-CER437981



Calle 4ª B # 36-00 San Fernando Cali
www.cali.gov.co/salud

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

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

La Secretaría Distrital de Salud recibió en el mes de agosto un total de 4.589 radicados. Al 31 de agosto se evidenció que 2.762 se gestionaron a tiempo y 1.827 quedaron como vencidas, de acuerdo con los plazos estipulados en los artículos 13 y 14 de la Ley 1755 de 2015.

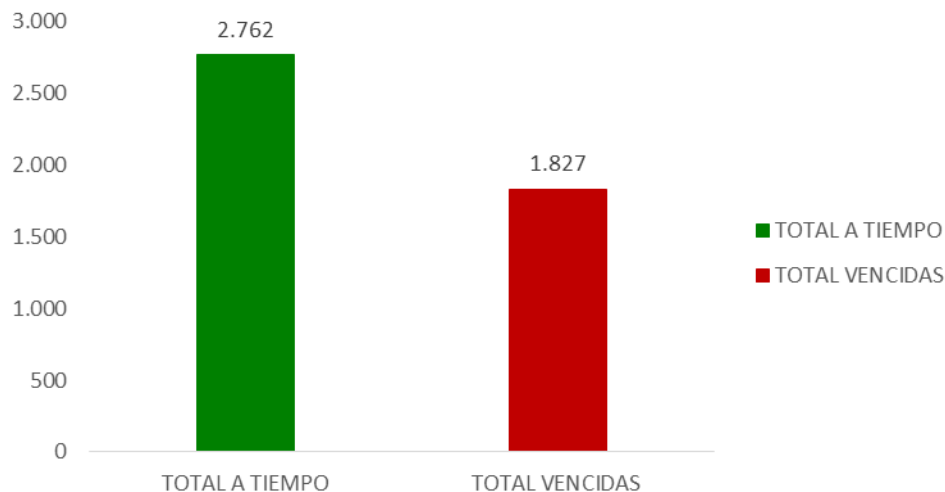


Gráfico: PQRSD recibidas en la Secretaría Distrital de Salud Pública – Agosto de 2025

TOTAL PQRSD RECIBIDAS	4.589	%
TOTAL A TIEMPO	2.762	60,19%
TOTAL VENCIDAS	1.827	39,81%

Fuente: Creación Propia

Del total de PQRSD recibidas, 803 son Tutelas y el porcentaje de Tutelas o de PQRSD relacionadas con tutelas del mes de agosto que fueron gestionadas a tiempo es del 0,87%.

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 40 radicados del usuario TUTELA.SALUD. 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, de lo contrario quedará reportado como vencido y sin archivar.

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. Esto altera el indicador por lo que en el análisis de resultados no serán tenidas en cuenta.

2. Distribución de PQRSD por Áreas del Organismo

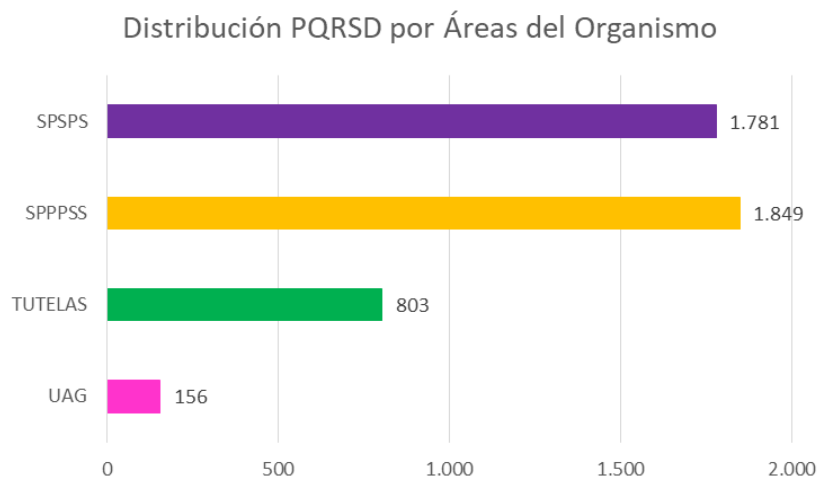


Gráfico: Distribución de PQRSD por Áreas del Organismo

	UAG	TUTELAS	SPPPSS	SPSPS
TOTAL	156	803	1.849	1.781
A TIEMPO	96	40	1.282	1.344
VENCIDAS	60	763	567	437
PORCENTAJE DE DISTRIBUCIÓN	3,40%	17,50%	40,29%	38,81%

Fuente: Creación Propia



CO-SC-CER437981



Calle 4ª B # 36-00 San Fernando Cali
www.cali.gov.co/salud

Podemos observar que 156 PQRSD que representan un 3,40%, fueron recibidas por la UAG de las cuales 96 se encuentran a tiempo y 60 se encontraron vencidas al cierre del presente informe. La Subsecretaría de Promoción, Prevención y Producción Social de la Salud recibió un total de 1.849 representando el 40,29%; de ese total 1.282 se gestionaron a tiempo y 567 vencidas. La Subsecretaria Protección de la Salud y Prestación de Servicios por su parte recibió 1.781 que representan el 38,81% encontrándose 1.344 a tiempo y 437 vencidas.

3. Distribución de PQRSD por estado en la plataforma ORFEO

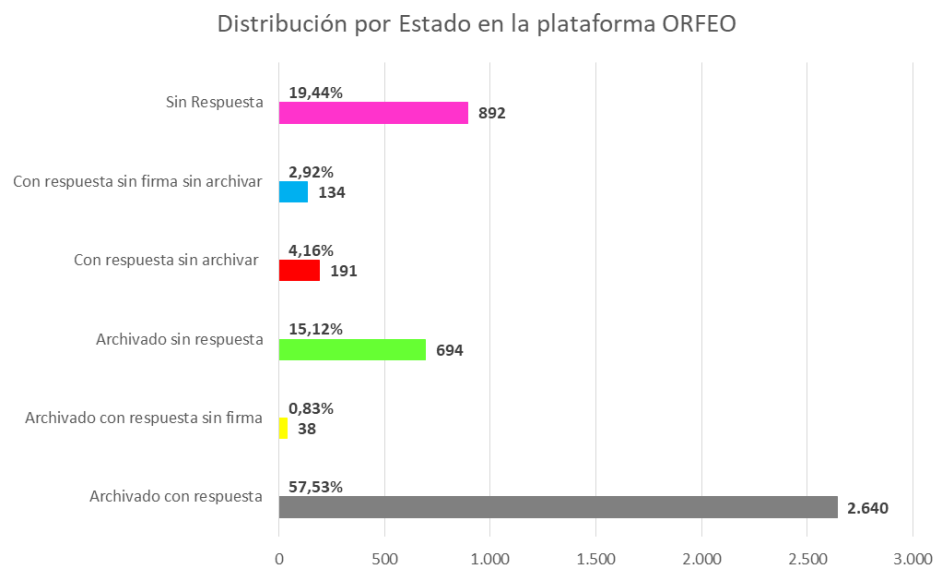


Gráfico: Distribución de PQRSD por estado en la plataforma ORFEO

Archivado con respuesta	2.640	57,53%
Archivado con respuesta sin firma	38	0,83%
Archivado sin respuesta	694	15,12%
Con respuesta sin archivar	191	4,16%
Con respuesta sin firma sin archivar	134	2,92%
Sin Respuesta	892	19,44%
Total	4.589	100%

Fuente: Creación Propia



- a. El estado **Archivado con Respuesta** arroja un resultado de 2.640 PQRSD siendo la mayor participación con un 57,53%, del total de radicados el mes de agosto 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 38 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 15,12%, es decir 694 PQRSD de las cuales 525 no se gestionaron a tiempo.
- d. El estado **Con Respuesta sin Archivar** representa 4,16% del total de PQRSD recibidas en el período, con 172 a tiempo y 19 vencidas.
- e. **Con Respuesta sin Firma sin Archivar** se recibieron 134 PQRSD en el mes de agosto de 2025 con éste estado y al cierre del presente informe 19 se encontraron vencidas.
- f. **Sin respuesta** representa 19,44% del total de PQRSD recibidas, es decir 892 PQRSD de las cuales 277 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.





ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

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

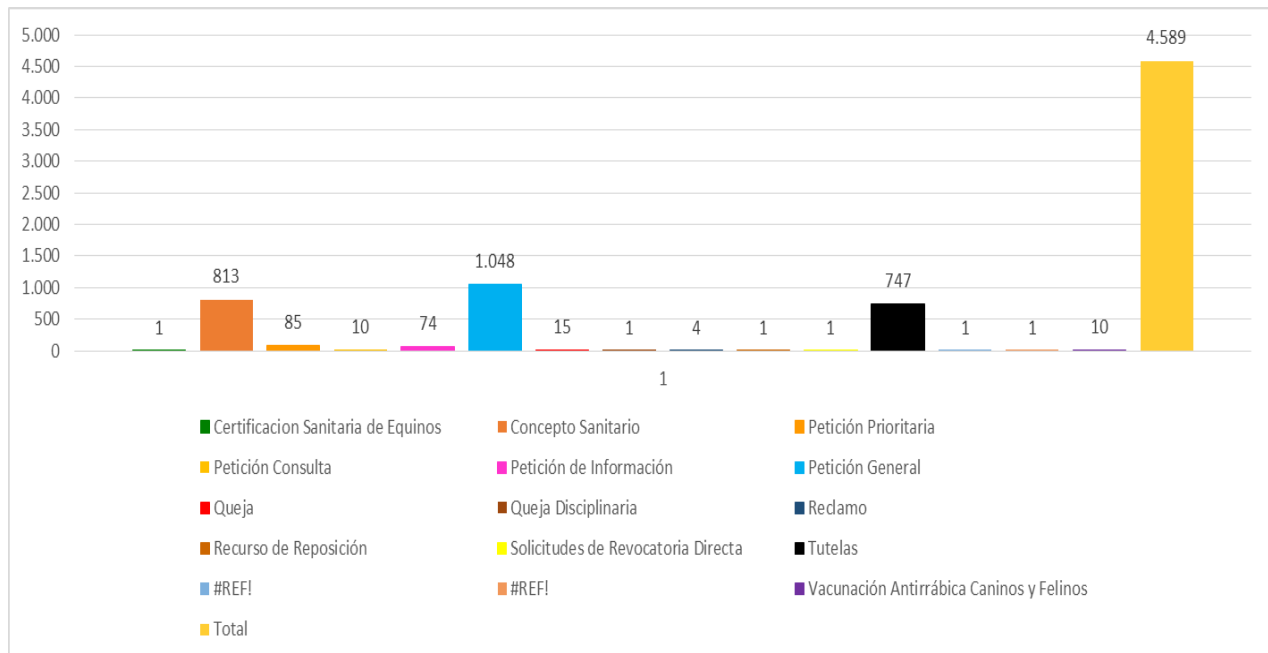


Gráfico: Distribución de PQRS por tipificación



CO-SC-CER437981



Calle 4ª B # 36-00 San Fernando Cali
www.cali.gov.co/salud

Análisis de Distribución de PQRSD por Tipificación

Principales hallazgos

a. Volumen de solicitudes

Las tipificaciones con mayor carga son:

- Otros (1.078 casos, 23,49%)
- Petición General (1.048 casos, 22,84%)
- Concepto Sanitario (813 casos, 17,72%)
- Tutelas (747 casos, 16,28%)

b. Cumplimiento a tiempo

Tipificaciones con mejor desempeño ($\geq 90\%$ a tiempo):

- Petición Prioritaria (94,12%)
- Petición Consulta (90,00%)
- Petición General (89,41%)
- Entes de Control (87,40%)

Tipificaciones críticas por vencimiento:

- Tutelas (solo 1,74% a tiempo)
- Otros (61,13% vencidas)
- Petición entre Autoridades (30,46% vencidas)
- Petición de Información (35,14% vencidas)

c. Casos únicos o de baja frecuencia:

Varias tipificaciones tienen solo 1 caso (ej. Certificación Sanitaria de Equinos, Queja Disciplinaria, Recurso de Reposición), lo que sugiere atención puntual más que tendencias.



CO-SC-CER437981



Calle 4ª B # 36-00 San Fernando Cali
www.cali.gov.co/salud

Tipificaciones Críticas por Volumen y Vencimiento

Tipificación	Total	% Vencidas	Observación clave
Tutelas	747	98,26%	Riesgo jurídico alto. Necesita intervención urgente.
Otros	1.078	61,13%	Categoría amplia y poco controlada. Requiere depuración.
Petición entre autoridades	325	30,46%	Alto vencimiento en trámites interinstitucionales.
Petición de información	74	35,14%	Déficit en transparencia y acceso oportuno.

Estas tipificaciones deben ser priorizadas en planes de mejora operativa.

Tipificaciones con Mejor Desempeño

Tipificación	Total	% A tiempo	Observación clave
Petición Prioritaria	85	94,12%	Excelente gestión en casos urgentes.
Petición General	1.048	89,41%	Alto volumen con buen desempeño.
Petición Consulta	10	90,00%	Buen cumplimiento en solicitudes técnicas.
Entes de Control	373	87,40%	Gestión sólida frente a organismos externos.

Estas tipificaciones pueden servir como modelo para replicar buenas prácticas.

Desempeño por Dependencia

Dependencia	Total	% A tiempo	% Vencidas	Observación
UAG	958	14,46%	85,54%	Alta carga en "Tutelas" con bajo cumplimiento.



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

Dependencia	Total	% A tiempo	% Vencidas	Observación
SPPPSS	2.870	66,09%	33,91%	Buen desempeño general, pero con focos críticos.
SPSPS	761	74,51%	25,49%	Mejor desempeño relativo, pero con tipificaciones sensibles.

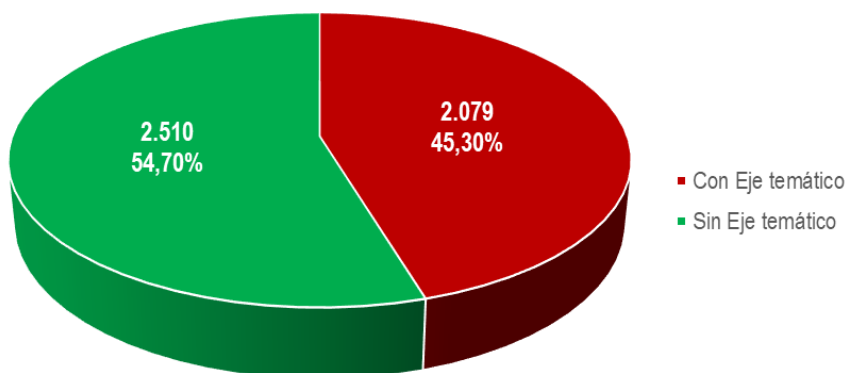
Recomendaciones Estratégicas

- Revisión de procesos en UAG, especialmente en gestión de tutelas.
- Depuración de la categoría “Otros”, para mejorar trazabilidad y análisis.
- Fortalecimiento de canales interinstitucionales, para reducir vencimientos en “Petición entre autoridades”.
- Replicación de buenas prácticas en tipificaciones con alto cumplimiento (Petición General, Prioritaria).
- Implementación de tablero de control con semáforo de cumplimiento por tipificación y dependencia.

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%.



CO-SC-CER437981



Calle 4ª B # 36-00 San Fernando Cali
www.cali.gov.co/salud

Gráfico: Distribución de PQRSD por Eje Temático.

Con Eje temático	2.079	45,30%
Sin Eje temático	2.510	54,70%
Total	4.589	100,00%

Fuente: Creación Propia

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.

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:

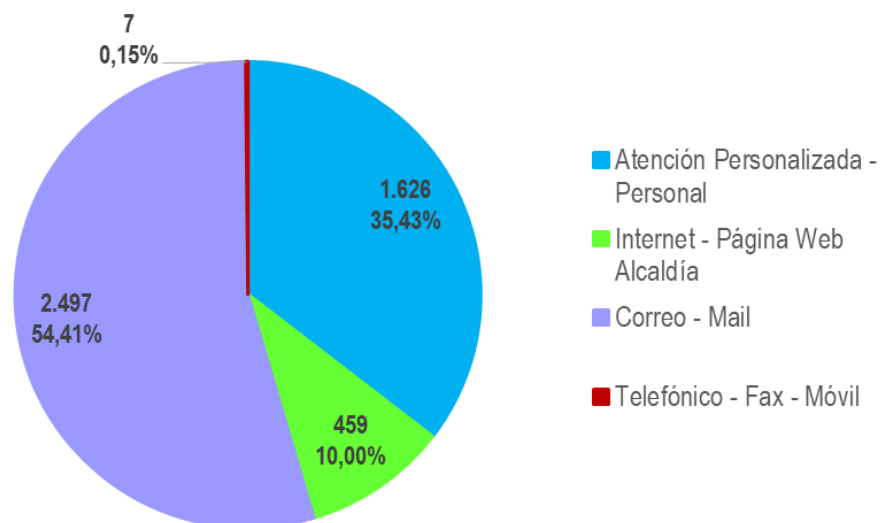


Gráfico: Distribución de PQRSD por Medio / Canal



Medio	Total	%
Atención Personalizada - Personal	1.626	35,43%
Internet - Página Web Alcaldía	459	10,00%
Correo - Mail	2.497	54,41%
Telefónico - Fax - Móvil	7	0,15%
QAP (Quality Assurance Program)	0	0,00%
Validadores	4.589	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 54,41%.

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

- Canales digitales subutilizados: la plataforma web apenas alcanza un 10,00%, 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 agosto de 2025:

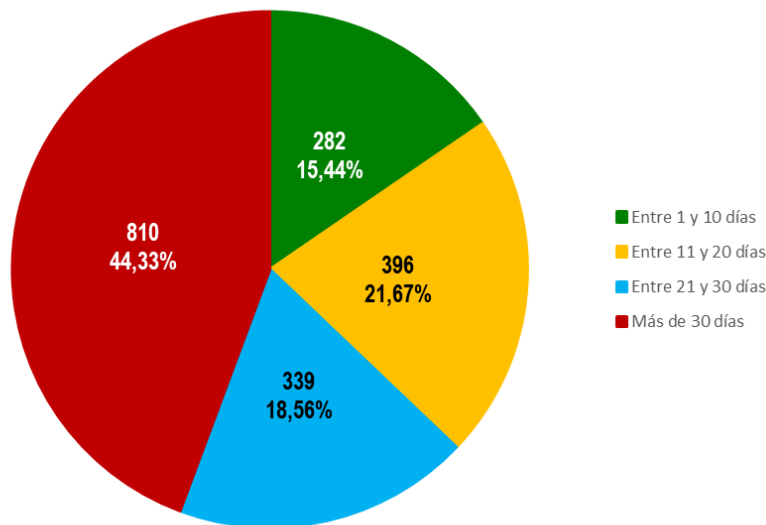


Gráfico: Distribución de PQRSD por rango de días desde su vencimiento

Entre 1 y 10 días	282	12,70%
Entre 11 y 20 días	396	17,83%
Entre 21 y 30 días	339	15,26%
Más de 30 días	810	36,47%
Validadores	1.827	82,26%

Fuente: Creación Propia



CO- SC-CER437981



Calle 4ª B # 36-00 San Fernando Cali
www.cali.gov.co/salud

Hallazgos clave

El 36,47% de los casos superaron los 30 días de vencimiento, lo que representa una alerta crítica.

Los vencimientos entre 11 y 20 días también son significativos (17,83%), lo que podría indicar cuellos de botella operativos.

Causas Estructurales del Vencimiento en PQRSD

a. Fragmentación de responsabilidades

- Las PQRSD suelen pasar por múltiples áreas sin una trazabilidad clara.
- Falta de un sistema unificado que permita visualizar el estado en tiempo real.

b. Capacidad operativa limitada

- Sobrecarga en áreas con alto volumen de solicitudes sin refuerzo de personal.
- Procesos manuales o semi-automatizados que ralentizan la gestión.

c. Protocolos poco diferenciados

- Todas las solicitudes se tratan con el mismo flujo, sin distinguir entre complejidad, urgencia o impacto.
- Esto genera cuellos de botella innecesarios en solicitudes simples.

d. Débil cultura de servicio

- Algunas dependencias priorizan tareas internas sobre la atención ciudadana.
- Falta de incentivos o seguimiento institucional al cumplimiento de tiempos.



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

Propuestas de Mejora Estratégica

- a. Rediseño del flujo operativo
 - Clasificación inicial automatizada por tipo, urgencia y complejidad.
 - Rutas diferenciadas: rápida, estándar y especializada.
- b. Sistema de trazabilidad con alertas
 - Tablero de control con semáforo de vencimiento por dependencia.
 - Alertas automáticas a responsables 5 días antes del vencimiento.
- c. Fortalecimiento de capacidades
 - Redistribución de cargas según análisis de volumen por área.
 - Capacitación en gestión de PQRSD y uso de herramientas digitales.
- d. Monitoreo y retroalimentación
 - Indicadores semanales por dependencia con retroalimentación directa.
 - Reconocimiento a áreas con cumplimiento ejemplar.
- e. Cultura institucional centrada en el ciudadano
 - Campañas internas que refuercen el valor de la atención oportuna.
 - Integración de la gestión de PQRSD en los planes de mejora institucional.

8. Usuarios con PQRSD vencidas radicadas entre el 1 y el 31 de agosto de 2025.

A continuación se relacionan los usuarios que presentan PQRSD vencidas correspondientes al agosto con corte al 31 de agosto de 2025:



CO-SC-CER437981



Calle 4ª B # 36-00 San Fernando Cali
www.cali.gov.co/salud



8. Lista de usuarios con mayor cantidad de PQRSD vencidas

Usuario	Cantidad vencidas
EDUARDO.ALVARADO	10
GUILLERMO.VELAZCO	10
DESPACHO.SALUD	13
LUZ.IMBACHI	14
GLORIA.NARVAEZ.REY	15
ALCARDO.OCHOA	16
CAROLINA.RESTREPO	17
PAOLA.OSORIO	18
FELIPE.LOPEZ	19
SUBSECRETARIO.PROTECCIONSALUD	19
LUCY.DIAZ	24
JESUS.MONTAÑO	26
LUZ.FIGUEROALUZ	32
KATYACASAS	52
TITO.BRAVO	57
DIANA.MONTOYA	69
MARIA.JARAMILLO	83
GLORIA.LOZANO	94
CARLOS.LOPEZ	280

Fuente: Creación Propia

Atentamente,

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

Proyectó: Carmen Elvira Posada Rivera – Contratista



CO-SC-CER437981



Calle 4ª B # 36-00 San Fernando Cali
www.cali.gov.co/salud