

Informe de Seguimiento a Gestión de PQRSD Noviembre 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 30 de noviembre 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 30 de noviembre de 2025 generado desde la base de datos del Sistema de Gestión Documental ORFEO.



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

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

1. Total de PQRSD radicadas durante el período comprendido entre el 1 y el 30 de noviembre de 2025.

La Secretaría Distrital de Salud recibió en el mes de noviembre un total de 2.473 radicados. Al 31 de noviembre se evidenció que 1.686 se gestionaron a tiempo y 787 quedaron como vencidas, de acuerdo con los plazos estipulados en los artículos 13 y 14 de la Ley 1755 de 2015.

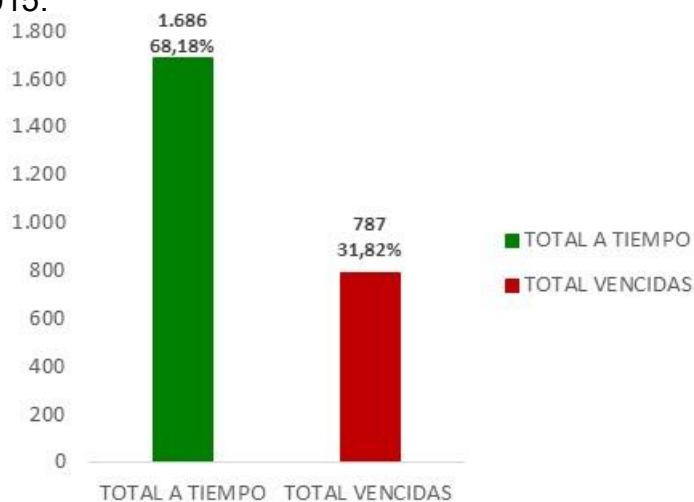


Gráfico: PQRSD recibidas en la Secretaría Distrital de Salud Pública – Noviembre de 2025

Fuente: Creación Propia

Del total de PQRSD recibidas, 500 son Tutelas y el porcentaje de Tutelas o de PQRSD relacionadas con tutelas del mes de noviembre que fueron gestionadas a tiempo es del 20,22%.

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.



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



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 17 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

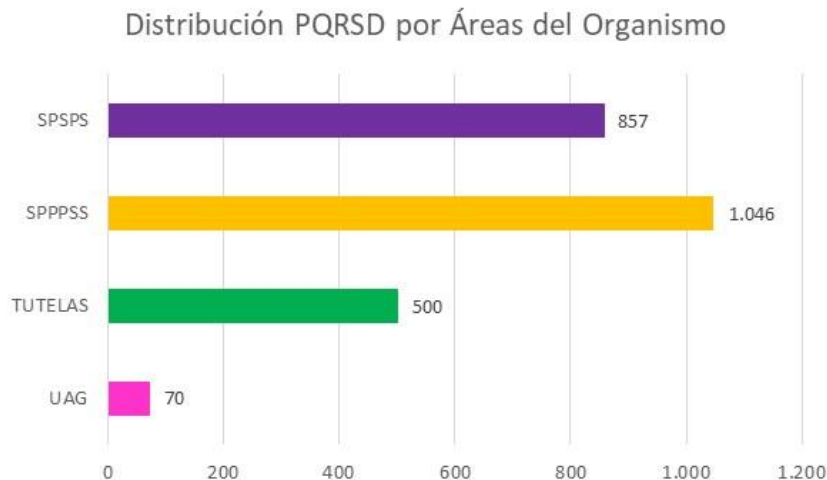


Gráfico: Distribución de PQRSD por Áreas del Organismo

2. Distribución de PQRSD por área del organismo				
	UAG	TUTELAS	SPPSS	SPSPS
TOTAL	70	500	1.046	857
A TIEMPO	59	17	875	735
VENCIDAS	11	483	171	122
PORCENTAJE DE DISTRIBUCIÓN	2,83%	20,22%	42,30%	34,65%

Fuente: Creación Propia



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

Podemos observar que 70 PQRSO que representan un 2,83%, fueron recibidas por la UAG de las cuales 59 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 1.849 representando el 40,29%; de ese total 1.282 se gestionaron a tiempo y 567 vencidas. La Subsecretaría 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 PQRSO por Grupos de las Áreas del Organismo

La Secretaría Distrital de Salud se divide en 4 áreas así:



Las áreas a su vez se dividen en grupos así:

Despacho del Secretario								
Grupo	TOTAL	%	A TIEMPO	%	VENCIDAS	%		
Despacho del Secretario	11	0,44%	11	100,00%	0	0,00%	15	0,61%
Grupo de Despacho y Comunicaciones	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%		
Grupo de Participación Social y Ciudadana	4	0,16%	1	25,00%	3	0,12%		

Fuente: Creación Propia

Despacho del Secretario de Salud

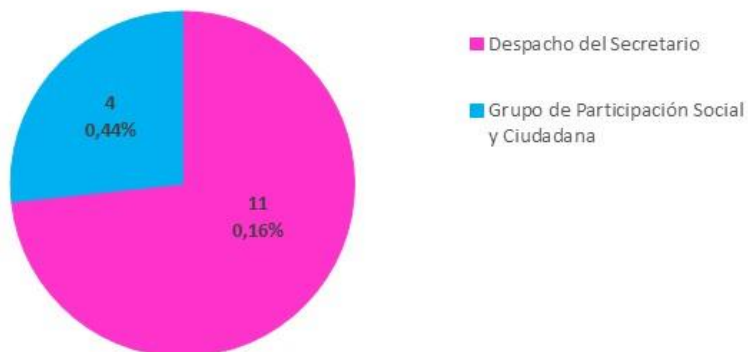


Gráfico: Distribución de PQRSO por Grupos del Despacho del Secretario



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



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

Subsecretaría e Promoción, Prevención y Producción de Social de la Salud							1046	42,30%
Grupo	TOTAL	%	A TIEMPO	%	VENCIDAS	%		
Grupo de Ambiente y Salud	56	2,26%	51	91,07%	5	8,93%		
Grupo de Gestión de Salud Pública	53	2,14%	38	71,70%	15	28,30%		
Grupo de Regulación Sanitaria y Control	875	35,38%	740	84,57%	135	15,43%		
Grupo de Vigilancia Epidemiológica, Social y Cultural.	62	2,51%	46	74,19%	16	25,81%		

Fuente: Creación Propia

Subsecretaría e Promoción, Prevención y Producción de
Social de la Salud

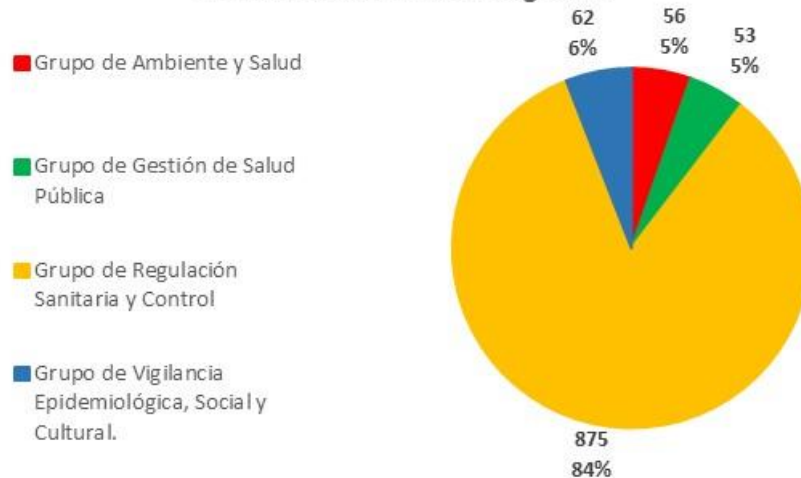


Gráfico: Distribución de PQRSD por Grupos de la Subsecretaría de Promoción, Prevención y producción Social de la Salud

Subsecretaría de Protección de la Salud y Prestación del Servicio							857	34,65%
Grupo	TOTAL	%	A TIEMPO	%	VENCIDAS	%		
Grupo de Aseguramiento en Salud	137	5,54%	124	90,51%	13	9,49%		
Grupo de Gestión Integral de Garantía de la Calidad en los	266	10,76%	203	76,32%	63	23,68%		
Grupo de Gestión de Desarrollo y Prestación de los Servicios	9	0,36%	6	66,67%	3	33,33%		
Grupo de Gestión de Salud Pública en Urgencias,	23	0,93%	18	78,26%	5	21,74%		
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	422	17,06%	384	91,00%	38	9,00%		

Fuente: Creación Propia



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

Subsecretaría de Protección de la Salud y Prestación del Servicio

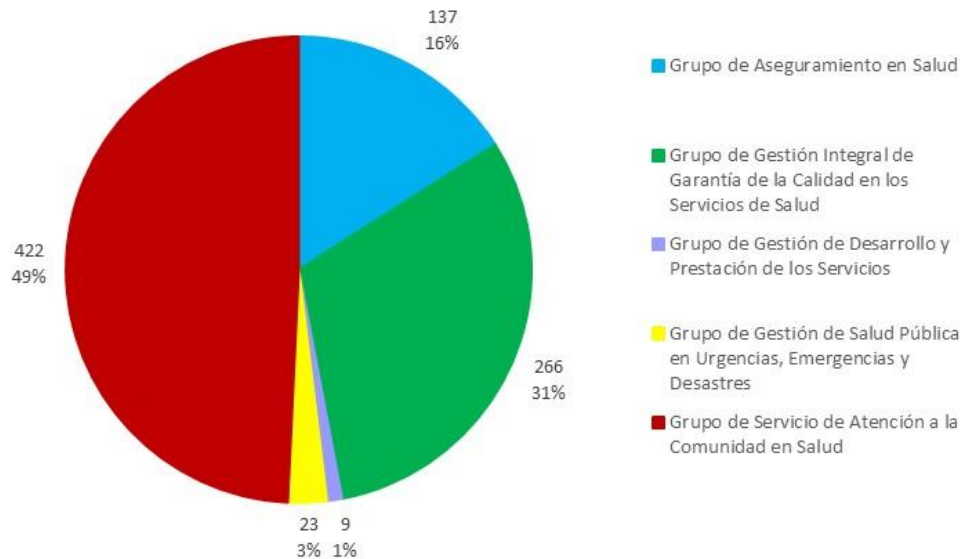
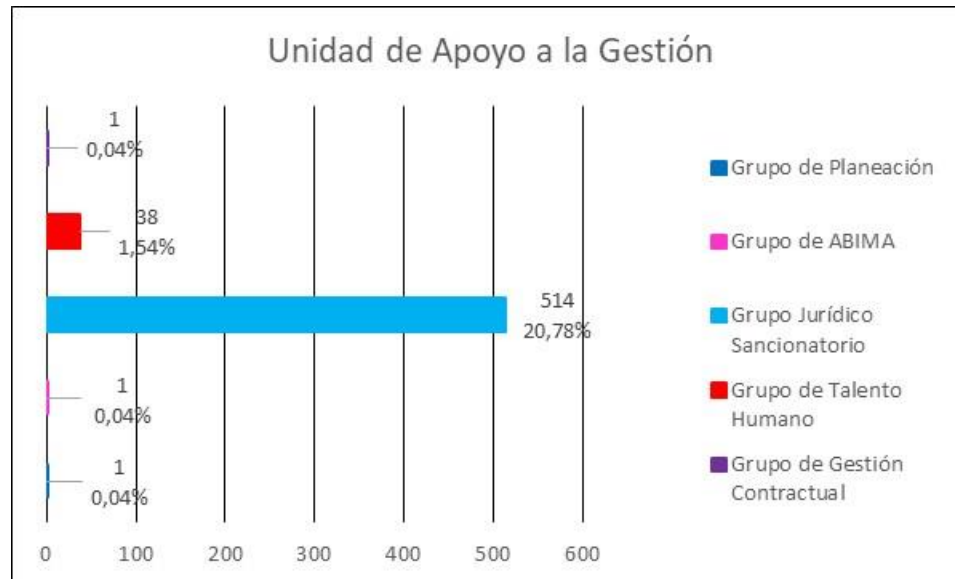


Gráfico: Distribución de PQRSD por Grupos de la Subsecretaría de Protección de la Salud y Prestación del Servicio

Unidad de Apoyo a la Gestión							555	22,44%
Grupo	TOTAL	%	A TIEMPO	%	VENCIDAS	%		
Grupo Administrativo	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%		
Grupo de Planeación	1	0,04%	1	100,00%	0	0,00%		
Grupo Financiero	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%		
Grupo de Administración de Bienes, Inmuebles y Automotores	1	0,04%	0	0,00%	1	100,00%		
Grupo Gestión de TIC	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%		
Grupo de Gestión Documental	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%		
Grupo Jurídico Sancionatorio	514	20,78%	26	5,06%	488	94,94%		
Grupo de Sistemas Integrados de Gestión y Gestión del Conocimiento	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%		
Grupo de Talento Humano	38	1,54%	37	97,37%	1	2,63%		
Grupo de Gestión Contractual	1	0,04%	1	100,00%	0	0,00%		



Análisis de Gestión por Grupos de Trabajo

Grupo de trabajo	PQRSD recibidas	A tiempo	Vencidas	% Cumplimiento	Observaciones clave
Grupo de Regulación Sanitaria y Control	875	740	135	84.6%	Alto volumen, buen cumplimiento
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad	422	384	38	91.0%	Excelente desempeño
Grupo Jurídico Sancionatorio	514	26	488	5.1%	Crítico: alto rezago
Grupo de Gestión Integral de la Calidad	266	203	63	76.3%	Cumplimiento aceptable
Grupo de Aseguramiento en Salud	137	124	13	90.5%	Muy buen desempeño
Grupo de	62	46	16	74.2%	Cumplimiento



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

Grupo de trabajo	PQRSD recibidas	A tiempo	Vencidas	% Cumplimiento	Observaciones clave
Vigilancia Epidemiológica					medio
Grupo de Gestión de Salud Pública	53	38	15	71.7%	Cumplimiento medio
Grupo de Ambiente y Salud	56	51	5	91.1%	Excelente desempeño
Grupo de Talento Humano	38	37	1	97.4%	Sobresaliente
Grupo de Participación Social y Ciudadana	4	1	3	25.0%	Crítico por bajo volumen y alto vencimiento
Grupo de Gestión de Urgencias	23	18	5	78.3%	Cumplimiento medio
Grupo de Desarrollo y Prestación de Servicios	9	6	3	66.7%	Bajo volumen, cumplimiento bajo
Grupo de Planeación	1	1	0	100%	Sin riesgo
Grupo ABIMA	1	0	1	0%	Crítico
Grupo de Gestión Contractual	1	1	0	100%	Sin riesgo
Despacho del Secretario	11	11	0	100%	Cumplimiento total

Hallazgos críticos

- **Grupo Jurídico Sancionatorio** concentra el 20.8% del total de PQRSD y tiene un cumplimiento de solo 5.1%. Requiere intervención urgente.
- **Grupo de Participación Social y Ciudadana** tiene bajo volumen pero alto porcentaje de vencidas (75%).
- **Grupo ABIMA** y otros con bajo volumen también presentan vencimientos que podrían resolverse con ajustes mínimos.



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



Recomendaciones estratégicas

- **Intervención prioritaria** en el Grupo Jurídico Sancionatorio: redistribución de carga, refuerzo de validadores, alertas tempranas.
- **Reconocimiento y réplica** de buenas prácticas en grupos con más del 90% de cumplimiento (Ambiente y Salud, Talento Humano, Atención a la Comunidad).
- **Monitoreo mensual** con visualizaciones comparativas para fomentar cultura de cierre oportuno.

4. Distribución de PQRSD por estado en la plataforma ORFEO

Distribución por Estado en la plataforma ORFEO

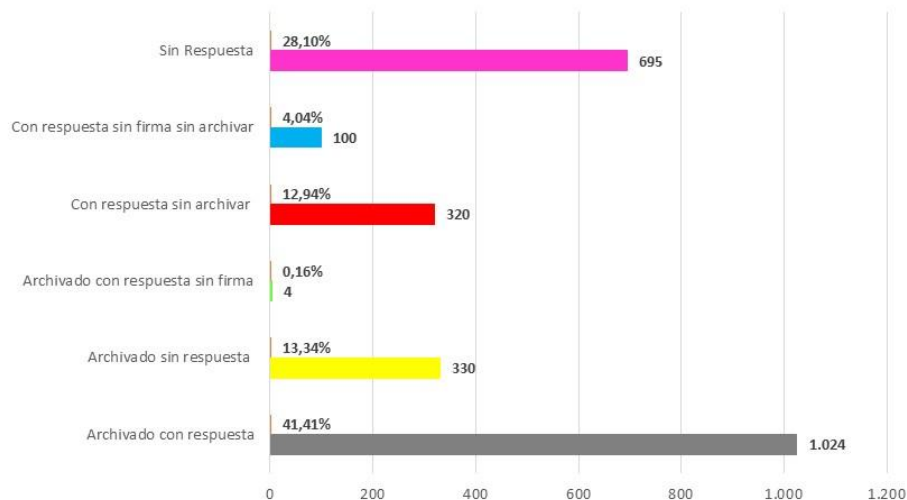


Gráfico: Distribución de PQRSD por estado en la plataforma ORFEO

Archivado con respuesta	1.024	41,41%
Archivado sin respuesta	330	13,34%
Archivado con respuesta sin firma	4	0,16%
Con respuesta sin archivar	320	12,94%
Con respuesta sin firma sin archivar	100	4,04%
Sin Respuesta	695	28,10%
Total	2.473	100%

Fuente: Creación Propia

- a. El estado **Archivado con Respuesta** arroja un resultado de 1.024 PQRSD siendo



la mayor participación con un 41,41%, del total de radicados el mes de noviembre de 2025.

- b. **Archivados sin Respuesta** representa una participación del 13,34%, es decir 330 PQRSD de las cuales 110 no se gestionaron a tiempo.
- c. **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 4 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.
- d. El estado **Con Respuesta sin Archivar** representa 12,94% del total de PQRSD recibidas en el período, con 320 a tiempo y 19 vencidas.
- e. **Con Respuesta sin Firma sin Archivar** se recibieron 100 PQRSD en el mes de noviembre de 2025 con éste estado y al cierre del presente informe 15 se encontraron vencidas.
- f. **Sin respuesta** representa 28,10% del total de PQRSD recibidas, es decir 695 PQRSD de las cuales 129 estaban vencidas y las demás se encuentran en el proceso de gestión.

5. Distribución de PQRSD por tipificación

En Colombia, la tipificación de PQRS (Petición, Queja, Reclamo y Sugerencia) 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	556	22,48%
Entes de Control	193	7,80%
Incidente de Desacato	1	0,04%
Otros	531	21,47%
Petición Entre Autoridades	137	5,54%
Petición Prioritaria	45	1,82%
Petición Consulta	3	0,12%
Petición de Información	36	1,46%
Petición General	474	19,17%
Quejas	7	0,28%
Reclamos	2	0,08%
Sugerencia	1	0,04%
Tutela	480	19,41%
Vacunación Antirrábica Caninos y Felinos	7	0,28%
Total	2.473	100,00%

Fuente: Creación Propia

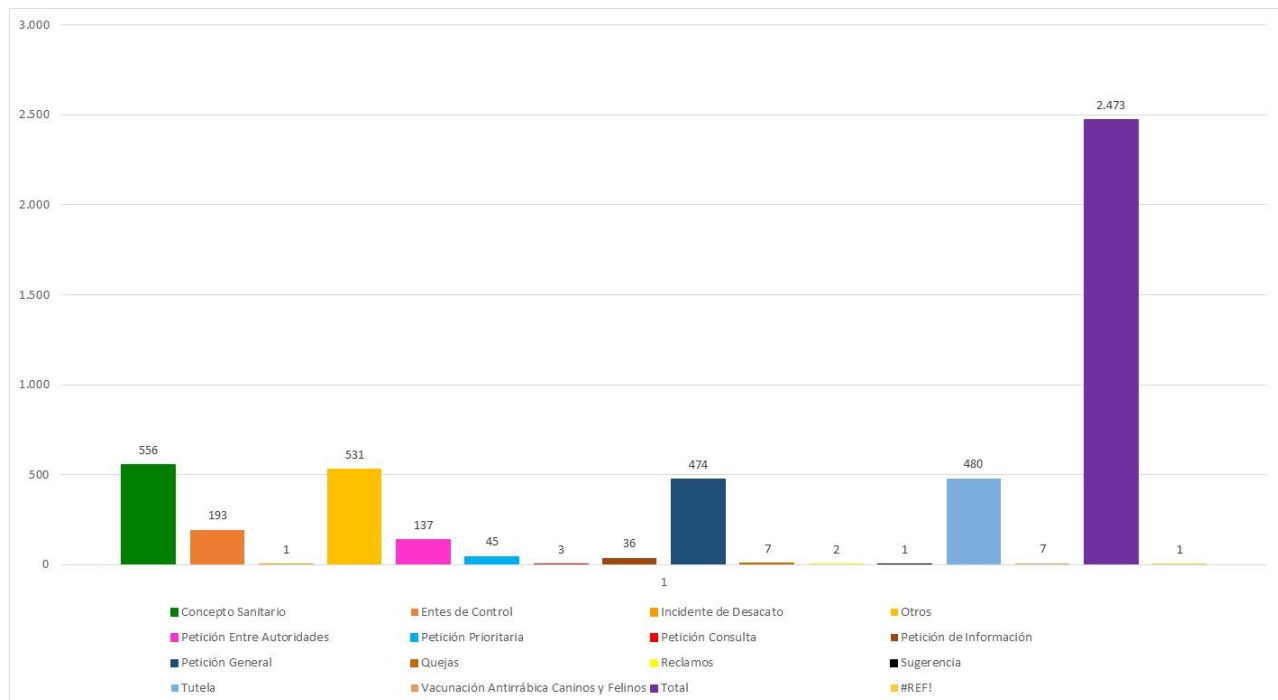


Gráfico: Distribución de PQRS por tipificación



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 (531 casos, 21,47%)
- Petición General (474 casos, 19,17%)
- Concepto Sanitario (556 casos, 22,48%)
- Tutelas (480 casos, 19,41%)

b. Cumplimiento a tiempo

Tipificaciones con mejor desempeño ($\geq 70\%$ a tiempo):

- Concepto Sanitario (91,37%)
- Entes de Control (76,17%)
- Incidente de Desacato (100%)
- Otros (71,37%)
- Petición entre Autoridades (83,21%)
- Petición Prioritaria (100%)
- Petición Consulta (100%)
- Petición General (93,25%)
- Quejas (100%)
- Reclamos (100%)
- Sugerencias (100%)
- Vacunación Antirrábica Caninos y Felinos (100%)

Tipificaciones críticas por vencimiento:

- Tutelas (solo 1,04% a tiempo)
- Petición de Información (30,56% vencidas)

c. Casos únicos o de baja frecuencia:

Varias tipificaciones tienen solo 1 caso (ej. Incidente de Desacato y Sugerencias), lo que sugiere atención puntual más que tendencias.

Tipificaciones Críticas por Volumen y Vencimiento

Tipificación	Total	% Vencidas	Observación clave
Tutelas	480	98,96%	Riesgo jurídico alto. Necesita intervención urgente.
Petición de información	36	30,56%	Déficit en transparencia y acceso oportuno.

Estas tipificaciones deben ser priorizadas en planes de mejora operativa.

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 de información”.
- Replicación de buenas prácticas en tipificaciones con alto cumplimiento (Petición Prioritaria, Petición Consulta).

6. Eje temático de PQRS

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 PQRS sin eje temático es de 1.600 es decir el 64,70%.

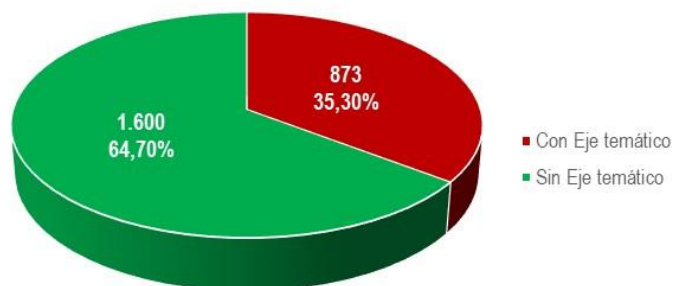


Gráfico: Distribución de PQRSD por Eje Temático.

Con Eje temático	873	35,30%
Sin Eje temático	1.600	64,70%
Total	2.473	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.

7. 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:

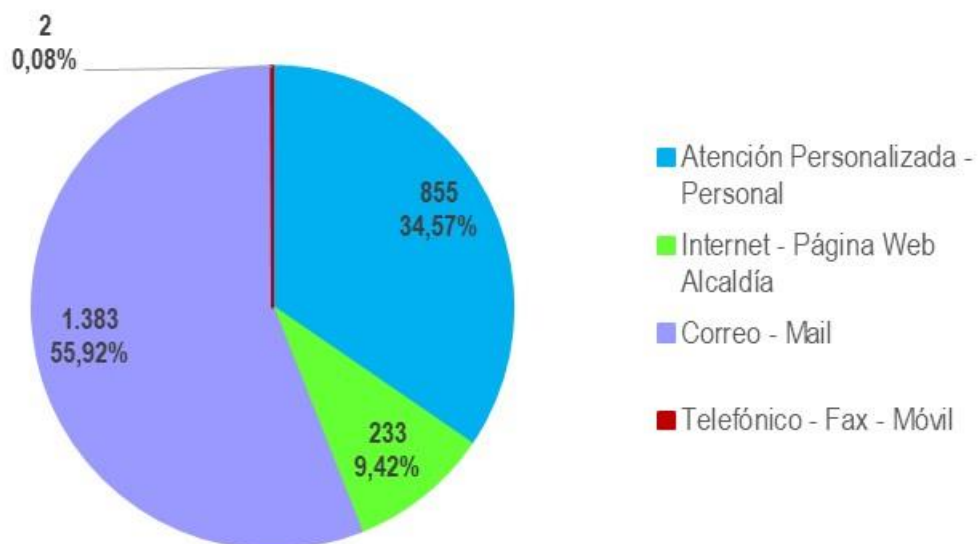


Gráfico: Distribución de PQRSD por Medio / Canal

Medio	Total	%
Atención Personalizada - Personal	855	44,47%
Internet - Página Web Alcaldía	233	9,51%
Correo - Mail	1.383	45,75%
Telefónico - Fax - Móvil	2	0,27%
QAP (Quality Assurance Program)	0	0,00%
Validadores	2.473	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%.

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 9,51%, 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.

8. 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 noviembre de 2025:

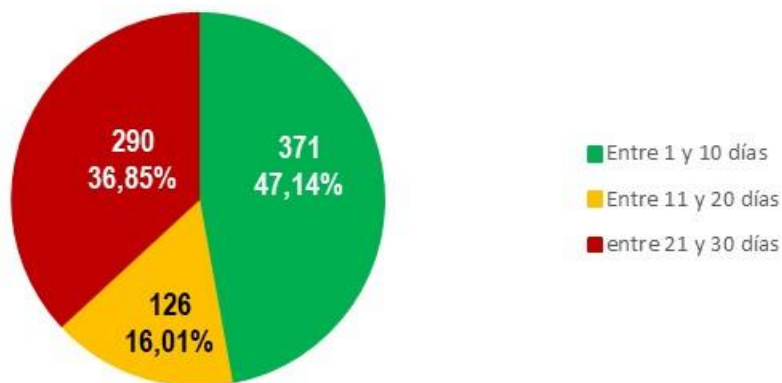


Gráfico: Distribución de PQRSD por rango de días desde su vencimiento

Entre 1 y 10 días	371	47,14%
Entre 11 y 20 días	126	16,01%
entre 21 y 30 días	290	36,85%
Validadores	787	100,00%

Fuente: Creación Propia

Hallazgos clave

El 47,14% de los casos se concentran en 10 días desde su vencimiento, lo que representa una alerta importante.

Los vencimientos entre 11 y 20 días también son significativos (16,01%), lo que podría indicar cuellos de botella operativos.

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

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

9. Lista de usuarios con PQRSD vencidas

Usuario	Cantidad vencidas	Reincidente
CARLOS.LOPEZ	61	SI
DARIO.GONZALEZ	10	SI
DIANA.MONTOYA	16	SI
DIEGO.SAAVEDRA.HEN	10	SI
GLORIA.LOZANO	32	SI
LENDASOTO	6	SI
LUCY.DIAZ	14	SI
LUZ.FIGUEROA.LOZ	7	SI
MARIA.FIGUEROA.GAR	14	SI
MARIA.JARAMILLO	13	SI
TITO.BRAVO	11	SI

Fuente: Creación Propia

Causas Estructurales del Vencimiento en PQRSD

- Fragmentación de responsabilidades



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

- 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.

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



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



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

- Redistribución de cargas según análisis de volumen por área.
 - Capacitación en gestión de PQRS 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 PQRS en los planes de mejora institucional.

Atentamente,

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

Proyectó: Carmen Elvira Posada Rivera – Contratista



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