ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

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

# Informe de Seguimiento a Gestión de PQRSD y Atención al Ciudadano
# Marzo de 2025

## 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, recomendaciones y conclusiones.

## 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 al 31 de marzo 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 marzo 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 VIGENCIA 2024

1. **Total de PQRSD radicadas durante el período comprendido entre el 1 al 31 de marzo de 2025.**

La Secretaria Distrital de Salud, recibió en el mes de octubre un total de 26.784 radicados. Al 31 de marzo se encontraron que 12.809 se gestionaron a tiempo y 13.975 vencidas, de acuerdo con lo que dictan los artículos 13 y 14 de la Ley 1755 de 2015.

Del total de recibidas, 2.803 fueron solicitudes relacionadas con Tutelas. El 3,07% (86) fueron gestionadas a tiempo y el 96,93% (2.717) se respondieron fuera de los tiempos de ley.

De éste dato es importante tener en cuenta que el reporte que se genera a través de la plataforma ORFEO solamente indica dos posibilidades: A tiempo o Vencido; con base en la programación del aplicativo que identifica los diferentes tiempos para cada tipo de

radicado. Éste informe se elabora a partir de los datos que arroja el reporte. Para la vigencia del presente informe 2024 le realizaron el cierre administrativo correspondiente en la plataforma ORFEO a 86. Las demás no quedaron cerradas en la plataforma, razón por la cual en el reporte aparecen vencidas. El cierre administrativo lo debe realizar el último usuario y/o quien lo administre hasta enviar el radicado de la tutela a Archivar.

Se reiteran las recomendaciones para mejorar el proceso de Gestión de PQRSD ya que 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 errores del proceso 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

Las PQRSD se distribuyen en 3 áreas, Despacho del Secretario y UAG (4145010) con 4.235, la Subsecretaria de Promoción, Prevención y Producción Social de la Salud (4145020) con 10.159, la Subsecretaría de Protección de la Salud y Prestación de Servicios (4145030) con 12.390.

En la tabla anterior se observa que el 15,81%, son gestionadas por la UAG. Teniendo en cuenta que del total gestionadas por la UAG 2.717 son Tutelas y el porcentaje de respuesta oportuna en el caso de las Tutelas es muy bajo y se ve reflejado en el total de PQRSD vencidas en ésta área. En el caso de las otras dos áreas, aunque ambas tienen más de 5.000 PQRSD vencidas, proporcionalmente la SPPPSS tiene mayor porcentaje puesto que recibió más de 2.000 PQRSD de las que recibió la SPSPS.

## 3. Distribución de PQRSD por estado en la plataforma ORFEO

1. El estado **archivado con respuesta** arroja un resultado de 15.483 PQRSD siendo una participación del 57,81%, del total de radicados en la vigencia 2024; de las cuales 5.865 están vencidas al corte del 31 de diciembre.

2. **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 presentaron 131 casos durante la vigencia 2024.

3. **Archivados sin respuesta** representa una participación del 29,02%, es decir 7.772 PQRSD de las cuales 6.980 es decir que el 89.80% se encontraron vencidas a 31 de diciembre de 2024.

4. El estado **con respuesta sin archivar** representa un 2,11%, 564 del total de PQRSD, con 112 vencidas.

5. **Con respuesta sin firma sin archivar** se encontraron 573 PQRSD al cierre del presente informe de las cuales 255 se encuentran vencidas.

6. **Sin respuesta** representa 8,44% del total de PQRSD recibidas en la vigencia 2024, es decir 2.261 PQRSD.

### 1. Distribución de PQRSD por tipo

En la siguiente tabla se observan la distribución y los indicadores de acuerdo a la tipología de la plataforma ORFEO.

**a. Certificación sobre existencia y representación legal de la persona jurídica**

**derivada de la propiedad horizontal:** Es un documento que acredita la existencia de una persona jurídica y su representante legal. Este documento se obtiene ante el Alcalde Municipal o Distrital del lugar donde se encuentra el edificio o conjunto. Durante la vigencia 2024 solamente se recibió 1 y no fue tramitada a tiempo.

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 4.100 PQRSD, 15,31% tipificadas como concepto sanitario; de las cuales el 60,20% se gestionaron a tiempo.

c. **Consulta médica veterinaria:** Durante la vigencia 2024 solamente se recibió 1 y fue tramitada a tiempo.

d. **Demanda:** Durante la vigencia 2024 solamente se recibió 1 y no fue tramitada a tiempo.

e. **Encuesta del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales – SISBEN:** Durante la vigencia 2024 solamente se recibió 1 y fue tramitada a tiempo.

f. **Esterilización Canina y Felina:** Se recibió 1 solicitud y la intervención se hizo dentro de los plazos de ley.

g. **Entes de Control:** Acorde con el artículo 130 de la Constitución Política Colombiana 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. No están adscritos ni vinculados a las Ramas del poder público. Durante el período del presente informe, la SDSP recibió 1.489 requerimientos por parte de los entes de control de las cuales 400 se encontraron vencidas al corte del presente informe.

h. **Incidentes de desacato:** Se recibieron un total de 20 de los cuales 19 aparecen vencidos en el reporte. Cabe tener en cuenta que aunque existe ésta tipificación, en ocasiones el radicado corresponde a una notificación de incidente de desacato al representante legal de algunas EPS que no atienden a tiempo fallos de tutela. La notificación se radica en ventanilla única y se tipifica pero no requiere respuesta

de nuestro organismo o acción al respecto.

i. **Licencia de Exhumación de Cadáveres:** Es un documento que autoriza la extracción de restos óseos, humanos y cadáveres de un lugar de inhumación. Se puede solicitar por motivos funerarios o legales.

j. **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. Éstas PQRSD se tipifican como Otros ya que abarcan un sin número de posibilidades. Durante la vigencia 2024 se recibieron un total de 9.239 PQRSD tipificadas como Otros que corresponden al 34,49% del total de recibidas. 7.460 no fueron atendidas dentro de los tiempos de Ley.

k. **Petición entre Autoridades:** Son aquellas que se formulan entre las autoridades, mediante las cuales se solicita información o documentos. Entre enero 1 y diciembre 31 de 2024 se recibieron 2.82, 713 de ellas se encontraron vencidas al finalizar el período.

l. **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 94 PQRSD tipificadas como consulta 77 fueron gestionadas a tiempo y 17 se encontraron vencidas.

m. **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 421, 224 vencidas a 31 de diciembre.

n. **Petición General:** Cuando se solicita ante una entidad pública un cumplimiento de un derecho que tiene no solo la persona sino la comunidad en particular, por ejemplo: "Aguas estancadas que incrementa el riesgo de dengue en el barrio Versalles de la comuna 2". Según el reporte de la plataforma ORFEO se recibieron 5.758 PQRSD tipificadas como petición general de las cuales se encontraron vencidas 1.310. Cabe resaltar que ésta tipificación corresponde al 21,50% del total de PARSD recibidas durante el 2024 y proporcionalmente sólo representa el 4,89%

o. **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 la vigencia 2024 se recibieron 142 quejas, 38 no fueron atendidas oportunamente al cierre del período del presente informe.

p. **Queja disciplinaria:** Parte de la denuncia que hace un ciudadano ante la autoridad competente de una irregularidad en la que se incurre por un funcionario público, a fin de que ella inicie la correspondiente investigación disciplinaria y aplique los correctivos que sean del caso En la vigencia 2024 se recibieron 2 quejas, ambas atendidas oportunamente.

q. **Reclamo:** se define como una manifestación de disconformidad en relación a un servicio o experiencia recibidos por parte de la entidad. Se recibieron 54 de las cuales 43 se atendieron dentro del plazo estipulado y 11 se encontraron vencidas.

r. **Recurso de Reposición:** El recurso de reposición es un medio de impugnación que permite solicitar al funcionario que emitió una decisión administrativa o judicial que la revise, aclare, modifique, adicione o revoque. Se recibieron 5 Recursos de Reposición 4 atendidos oportunamente.

s. **Sugerencia:** Una sugerencia es algo que se propone. El término suele emplearse como equivalente a consejo o recomendación en pro de la mejora de un servicio o un producto. Se recibieron 7 en total durante el 2024.

t. **Tutelas:** Las PQRSD tipificadas como Tutela son procesos de la UAG y/o los despachos del Secretario y los Subsecretarios. Éstas 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 PARSD 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 2.717 mientras que las PQRSD tipificadas como Tutela son 2.195 con una diferencia de 522 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 2.195 PQRSD tipificadas como Tutelas que equivalen a 8,20% del total de PQRSD recibidas y de las cuales 2.118 se encontraron vencidas.

u. **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 38, 34 se gestionaron en tiempo.

## 2. 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.

Actualmente en la plataforma ORFEO, la SDSP tiene 180 ejes temáticos. Durante la vigencia 2024 se recibieron de 161 diferentes, sin embargo, en el desglose de la distribución por eje, pudimos observar que se repiten algunos porque fueron creados con algún caracter diferente.

En la siguiente tabla se observa que la cantidad de PQRSD sin eje temático es de 15.042 es decir el 56,16%. Esto se debe a que al radicar no se realiza el proceso de asignación de ti, eje y TRD.

## 3. 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.

En la siguiente tabla podemos observar que la mayor cantidad de PQRSD se reciben a través de la Atención Personalizada que representa el 61,21%. Éste indicador es importante de tener en cuenta porque al representar el mayor volumen, el personal que atiende en la ventanilla única es clave en el proceso de gestión de PQRSD para la correcta radicación de las solicitudes por lo que se debe tener un plan de capacitación permanente y la evaluación de conocimientos de la entidad, su estructura, sus diferentes áreas, grupos misionales y transversales y hacia dónde deben dirigir cada solicitud con el fin de agilizar los tiempos de respuesta.

## 4. Rangos de días de vencimiento de PQRSD vencidas

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 la vigencia 2024:

Se recomienda implementar un plan de acciones correctivas para identificar las causas por las que continúan sin archivar y realizar el cierre administrativo correspondiente.

## 5. Usuarios con PQRSD vencidas radicadas en la vigencia 2024.

A continuación se relacionan los usuarios que presentan PQRSD vencidas al corte del 31 de diciembre de 2024:

ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

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