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
Abril 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 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 abril de 2025.

Fuentes de información

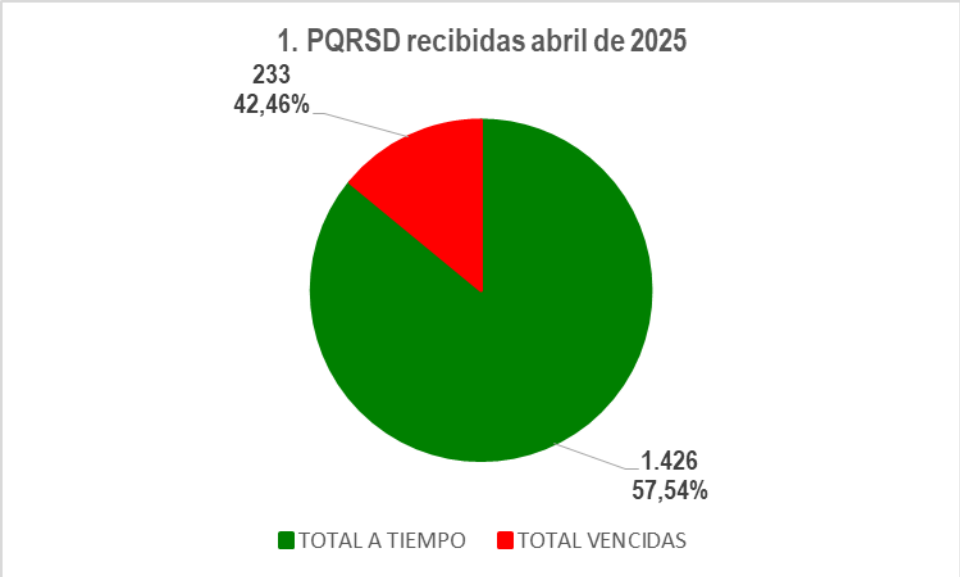
Para la elaboración del presente informe se tuvieron en cuenta las siguientes fuentes de información:

- Reporte de comunicaciones recibidas del 1 al 30 de abril 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 TRIMESTRE I DE 2025

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

La Secretaria Distrital de Salud recibió en el mes de abril un total de 1.659 radicados. Al 30 de abril se evidenció que 1.426 se gestionaron a tiempo y 233 vencidas, de acuerdo con los plazos estipulados en los artículos 13 y 14 de la Ley 1755 de 2015.



Del total de PQRSD recibidas, 110 son Tutelas.

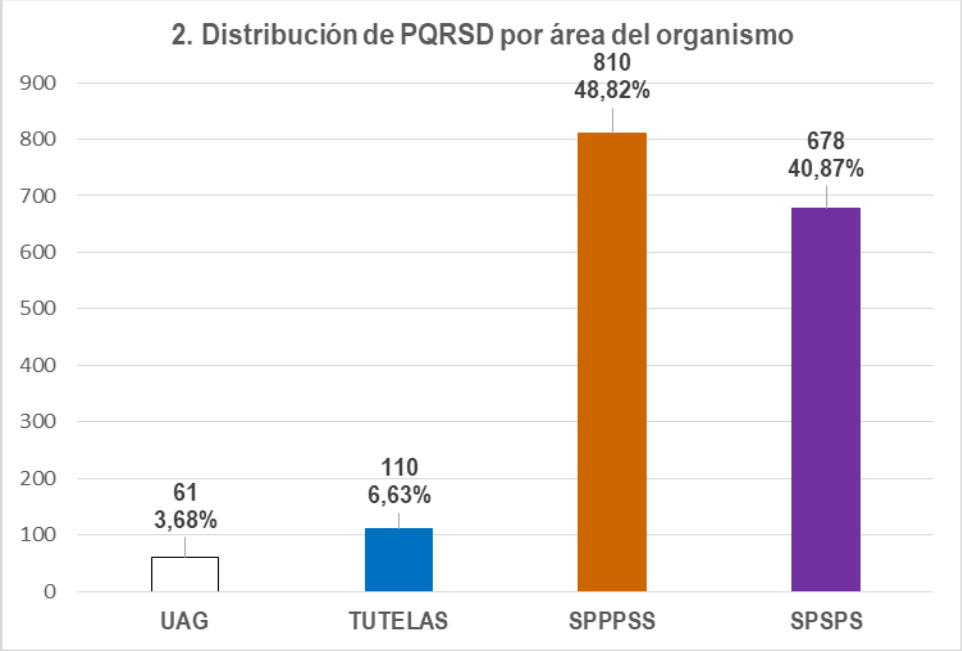
Al igual que se ha evidenciado en los informes de enero a marzo de 2025, el porcentaje de Tutelas o de PQRSD relacionadas con tutelas que fueron gestionadas a tiempo es del 21,82% y el 78,18% se respondieron fuera de los tiempos de ley.

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 24 radicados. Los demás no fueron cerrados en la plataforma, por lo que 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.

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 a parte de las Tutelas: Despacho del Secretario y UAG (4145010) con 61, la Subsecretaria de Promoción, Prevención y Producción Social de la Salud (4145020) con 810, la Subsecretaría de Protección de la Salud y Prestación de Servicios (4145030) con 678 y Tutelas 110. Las Tutelas son atendidas por el Grupo Jurídico y Sancionatorio que hace parte de la UAG.



2. Distribución de PQRSD por área del organismo

	UAG	TUTELAS	SPPPSS	SPSPS
TOTAL	**61**	**110**	**810**	**678**
A TIEMPO	57	24	741	604
VENCIDAS	**4**	**86**	**69**	**74**
PORCENTAJE DE DISTRIBUCIÓN	**3,68%**	**6,63%**	**48,82%**	**40,87%**

3. Distribución de PQRSD por estado en la plataforma ORFEO

3. Distribución de PQRSD por Estado en la plataforma ORFEO

1	Archivado con respuesta	Total	A tiempo	%	Vencidas	%	425	25,62%
	UAG + Tutelas	114	37	8,71%	77	18,12%		
	SPPPSS	156	154	36,24%	2	0,47%		
	SPSPS	155	146	34,35%	9	2,12%		
Validadores		425	337	79,29%	88	20,71%	100,00%	

2	Archivado con respuesta sin firma	Total	A tiempo	%	Vencidas	%	6	0,36%
	UAG + Tutelas	1	1	16,67%	0	0,00%		
	SPPPSS	2	2	33,33%	0	0,00%		
	SPSPS	3	3	50,00%	0	0,00%		
Validadores		6	6	100,00%	0	0,00%	100,00%	

3	Archivado sin respuesta	Total	A tiempo	%	Vencidas	%	288	17,36%
	UAG + Tutelas	56	43	14,93%	13	4,51%		
	SPPPSS	50	42	14,58%	8	2,78%		
	SPSPS	182	168	58,33%	14	4,86%		
Validadores		288	253	87,85%	35	12,15%	100,00%	

4	Con respuesta sin archivar	Total	A tiempo	%	Vencidas	%	108	6,51%
	UAG + Tutelas	0	0	0,00%	0	0,00%		
	SPPPSS	44	42	38,89%	2	1,85%		
	SPSPS	64	59	54,63%	5	4,63%		
Validadores		108	101	93,52%	7	6,48%	100,00%	

5	Con respuesta sin firma	Total	A tiempo	%	Vencidas	%	87	5,24%
	UAG + Tutelas	0	0	0,00%	0	0,00%		
	SPPPSS	28	24	27,59%	4	4,60%		
	SPSPS	59	41	47,13%	18	20,69%		
Validadores		87	65	74,71%	22	25,29%	100,00%	

6	Sin Respuesta	Total	A tiempo	%	Vencidas	%	745	44,91%
	UAG + Tutelas	0	0	0,00%	0	0,00%		
	SPPPSS	530	477	64,03%	53	7,11%		
	SPSPS	215	187	25,10%	28	3,76%		
Validadores		745	664	89,13%	81	10,87%	100,00%	

1. El estado **Archivado con Respuesta** arroja un resultado de 425 PQRSD siendo una participación del 25,62%, del total de radicados en abril; de las cuales 88 están vencidas al corte del 30 de abril.

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 6 casos durante el período del presente informe.

3. **Archivados sin Respuesta** representa una participación del 17,36%, es decir 288 PQRSD de las cuales 35 se encontraron vencidas.

4. El estado **Con Respuesta sin Archivar** representa un 6,51%, 108 del total de PQRSD recibidas en el período, con 7 vencidas.

5. **Con Respuesta sin Firma** se encontraron 87 PQRSD al cierre del presente informe de las cuales 22 se encuentran vencidas.

6. **Sin respuesta** representa 44,91% del total de PQRSD recibidas, es decir 745 PQRSD con 88 vencidas pero las demás se encuentran en el proceso de gestión.

4. Distribución de PQRSD por tipo

En la siguiente tabla se observa la distribución y los indicadores de acuerdo a la tipificación en la plataforma ORFEO.

4. Ditribución de PQRSD por tipo

	Concepto Sanitario	Total	A tiempo	%	Vencidas	%		
1	UAG	0	0	0,00%	0	0,00%	356	21,46%
	SPPPSS	356	340	95,51%	16	4,49%		
	SPSPS	0	0	0,00%	0	0,00%		
Validadores		356	340	95,51%	16	4,49%	100,00%	

4. Ditribución de PQRSD por tipo

2	**Entes de Control**	**Total**	**A tiempo**	**%**	**Vencidas**	**%**	131	7,90%
	UAG	2	2	1,53%	0	0,00%		
	SPPPSS	10	7	5,34%	3	2,29%		
	SPSPS	119	85	64,89%	34	25,95%		
Validadores		**131**	**94**	**71,76%**	37	28,24%	100,00%	

3	**Petición entre autoridades**	**Total**	**A tiempo**	**%**	**Vencidas**	**%**	154	9,28%
	UAG	8	7	4,55%	1	0,65%		
	SPPPSS	60	42	27,27%	18	11,69%		
	SPSPS	86	67	43,51%	19	12,34%		
Validadores		**154**	**116**	**75,32%**	38	24,68%	100,00%	

4	**Otros**	**Total**	**A tiempo**	**%**	**Vencidas**	**%**	464	27,97%
	UAG	55	47	10,13%	8	1,72%		
	SPPPSS	171	149	32,11%	22	4,74%		
	SPSPS	238	225	48,49%	13	2,80%		
Validadores		**464**	**421**	**90,73%**	43	9,27%	100,00%	

5	**Petición Prioritaria**	**Total**	**A tiempo**	**%**	**Vencidas**	**%**	27	1,63%
	UAG	0	0	0,00%	0	0,00%		
	SPPPSS	0	0	0,00%	0	0,00%		
	SPSPS	27	27	100,00%	0	0,00%		
Validadores		**27**	**27**	**100,00%**	0	0,00%		100,00%

6	**Petición Consulta**	**Total**	**A tiempo**	**%**	**Vencidas**	**%**	1	0,06%
	UAG	0	0	0,00%	0	0,00%		
	SPPPSS	0	0	0,00%	0	0,00%		
	SPSPS	1	1	100,00%	0	0,00%		
Validadores		**1**	**1**	**100,00%**	0	0,00%		100,00%

7	**Petición de Información**	**Total**	**A tiempo**	**%**	**Vencidas**	**%**	20	1,21%
	UAG	1	1	5,00%	0	0,00%		
	SPPPSS	11	9	45,00%	2	10,00%		
	SPSPS	8	4	20,00%	4	20,00%		
Validadores		**20**	**14**	**70,00%**	6	30,00%		100,00%

8	**Petición General**	**Total**	**A tiempo**	**%**	**Vencidas**	**%**	415	25,02%
	UAG	20	20	4,82%	0	0,00%		
	SPPPSS	198	190	45,78%	8	1,93%		
	SPSPS	197	193	46,51%	4	0,96%		
Validadores		**415**	**403**	**97,11%**	12	2,89%		100,00%

4. Ditribución de PQRSD por tipo

8	**Petición General**	**Total**	**A tiempo**	**%**	**Vencidas**	**%**	415	25,02%
	UAG	20	20	4,82%	0	0,00%		
	SPPPSS	198	190	45,78%	8	1,93%		
	SPSPS	197	193	46,51%	4	0,96%		
Validadores		**415**	**403**	**97,11%**	**12**	**2,89%**		**100,00%**

9	**Queja**	**Total**	**A tiempo**	**%**	**Vencidas**	**%**	3	0,18%
	UAG	0	0	0,00%	0	0,00%		
	SPPPSS	1	1	33,33%	0	0,00%		
	SPSPS	2	2	66,67%	0	0,00%		
Validadores		**3**	**3**	**100,00%**	**0**	**0,00%**		**100,00%**

10	**Tutela**	**Total**	**A tiempo**	**%**	**Vencidas**	**%**	85	5,12%
	UAG	85	4	4,71%	81	95,29%		
	SPPPSS	0	0	0,00%	0	0,00%		
	SPSPS	0	0	0,00%	0	0,00%		
Validadores		**85**	**4**	**4,71%**	**81**	**95,29%**		**100,00%**

11	**Vacunación antirrábica de caninos y felinos**	**Total**	**A tiempo**	**%**	**Vencidas**	**%**	3	0,18%
	UAG	0	0	0,00%	0	0,00%		
	SPPPSS	3	3	100,00%	0	0,00%		
	SPSPS	0	0	0,00%	0	0,00%		
Validadores		**3**	**3**	**100,00%**	**0**	**0,00%**		**100,00%**

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 356 PQRSD, 21,48% tipificadas como concepto sanitario; de las cuales el 95,51% 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 recibió 131 requerimientos por parte de los entes de control de los cuales 37 se encontraron vencidos al corte del 30 de abril.

   Cabe aclarar que al igual que las tutelas, el vencimiento obedece a que no se realiza el cierre administrativo en la plataforma y no a demora en la respuesta.

c. **Petición entre Autoridades:** Son aquellas que se formulan entre las autoridades, mediante las cuales se solicita información o documentos. Entre enero 1 y el 30 de abril se recibieron 154 y 38 de ellas se encontraron vencidas al finalizar el período.

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 464 PQRSD tipificadas como Otros que corresponden al 27,97% del total de recibidas y 43 estaban vencidas a la fecha de corte.

e. **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 abril se gestionaron 27 peticiones prioritarias, todas dentro de los tiempos de ley.

f. **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 recibió 1 Petición tipificada como Consulta la cual fue gestionada a tiempo.

g. **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 20, de las cuales 6 estaban vencidas al 30 de abril.

h. **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 415 PQRSD tipificadas como Petición General de las cuales se encontraron vencidas 12. Ésta tipificación corresponde al 25,02% del total de PQRSD recibidas durante el primer trimestre.

i. **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 3 quejas, todas fueron atendidas oportunamente al cierre del presente informe.

j. **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 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 110 mientras que las PQRSD tipificadas como Tutela son 85 con una diferencia de 25 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 85 PQRSD tipificadas como Tutelas que equivalen a 5,12% del total de PQRSD recibidas y de las cuales 81 se encontraron vencidas.

   Como lo explicamos al inicio del informe, 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.

k. **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 vacunacion 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 1.658 es decir el 99,94%. Sólo 1 radicado fue gestionado con eje temático “SAC- Accesibilidad en los Servicios de Salud”

5. Eje temático PQRSD						
	Total	% del total de recibidas	A tiempo	%	Vencidas	%
Con Eje temático	1	0,06%	1	0,06%	0	0,00%
Sin Eje temático	1.658	99,94%	1.425	85,90%	233	14,04%
Total	1.659	100,00%	1.426	85,96%	233	14,04%

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.

6. Distribución PQRSD por medio/canal						
Medio	Total	%	A tiempo	%	Vencidas	%
Atención Personalizada - Personal	793	47,80%	696	41,95%	97	5,85%
Internet - Página Web Alcaldía	180	10,85%	168	10,13%	12	0,72%
Correo - Mail	677	40,81%	553	33,33%	124	7,47%
Telefónico - Móvil	9	0,54%	9	0,54%	0	0,00%
QAP (Quality Assurance Program)	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Validadores	1.659	100,00%	1.426	85,96%	233	14,04%

En la anterior tabla podemos observar que la mayor cantidad se radicaron a través del canal de Atención Personalizada que representa el 47,80%.

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.

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 abril de 2025:

7. Cantidad por rango de días desde el vencimiento	
Entre 1 y 10 días	122
Entre 11 y 20 días	37
entre 21 y 30 días	74

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

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

8. Lista de usuarios con PQRSD vencidas

Usuario	Cantidad vencidas	Reincidente
ANGELA.ARIAS	1	NO
ANTONIO.TRIANA	1	SI
CESAR.HIDALGO	1	NO
CLAUDIA.DONADO	1	NO
CLAUDIA.QUINTERO	1	SI
CLAUDIA.SOLARTE	1	NO
DAVID.PLAZA	1	NO
DAYHANA.GARCIA	1	NO
DESPACHO.SALUD	1	SI
DIANA.FRANCO.ROD	1	NO
EDUARDO.ALVARADO	1	SI
EDUARDO.CRUZ	1	NO
EVELYN.SILVA	1	NO
GIOVANNY.PEREZ	1	NO
HOLMES.TAPASCO	1	NO
HUGO.VIAFARA	1	NO
JAIME.PINCHAO	1	NO
JESUS.MONTANO	1	NO
JOHN.VILLEGAS	1	NO
JOHNNY.NARVAEZ	1	NO
JOSE.CASTRO.ROD	1	NO
JULIAN.ESPINOSA	1	SI
KATYA.CASAS	1	SI
KELI.ESCOBAR	1	NO
LILIANA.ALARCON	1	NO
MARTHA.LEON	1	NO
MARTHA.PARRA	1	NO
NORHA.ESPINOSA	1	SI
PEDRO.MORENO	1	NO
WILLIAM.PENA	1	NO
YAMILE.RAMIREZ	1	NO
YUBY.MAPALLO	1	NO

8. Lista de usuarios con PQRSD vencidas

Usuario	Cantidad vencidas	Reincidente
ADRIANA.VARGAS	2	NO
ANGELY.MUNOZ	2	NO
FELIPE.LOPEZ	2	SI
HARRY.CORREA	2	SI
JAMES.GONZALEZ.GAR	2	NO
JORGE.HOLGUIN	2	NO
LINA.GARCIA.LOP	2	NO
LUZ.MEDINA.VIV	2	NO
LUZ.VARELA	2	SI
OLGA.CUELLAR	2	SI
XIMENA.SEPULVEDA	2	NO
ANDRES.HERRERA.REY	3	SI
DIEGO.HERRERA.CAR	3	NO
DIEGO.SAAVEDRA.HEN	3	NO
JUAN.RODRIGUEZ	3	SI
SANDRA.MORALES	3	SI
SUBSECRETARIO.PROTECCIONSALUD	4	SI
DIANA.MONTOYA	7	SI
LUCY.DIAZ	7	SI
MARIA.JARAMILLO	8	SI
MARIA.GONZALEZ.VIV	11	SI
GLORIA.GARCIA.JAR	13	SI
GLORIA.LOZANO	13	SI
CARLOS.LOPEZ	15	SI
TUTELA SALUD	86	SI
Total	**233**	

Se recomienda realizar fortalecimiento en el proceso de cierre administrativo con los 23 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