ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

Informe de Seguimiento a Gestión de PQRSD
Trimestre II vigencia 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

ANÁLISIS DE LA TENDENCIA EN EL COMPORTAMIENTO DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN DE PQRSD - SEMESTRE I DE 2025

1. Análisis cuantitativo con enfoque en la tendencia y el comportamiento mensual de los indicadores de gestión de PQRSD – Semestre I de 2025.

a. Tendencia General

Una tendencia representa la dirección general de los datos a lo largo de un periodo.

Puede ser:

- Ascendente: mejora o incremento sostenido.
- Descendente: disminución o deterioro progresivo.
- Estable o fluctuante: sin cambios significativos, o con variaciones puntuales.

A TIEMPO		%	VENCIDOS		%
ENERO	1.116	70,06%	ENERO	477	29,94%
FEBRERO	1.446	83,92%	FEBRERO	277	17,39%
MARZO	1.112	85,47%	MARZO	189	14,53%
ABRIL	1.426	85,96%	ABRIL	233	14,04%
MAYO	1.743	79,99%	MAYO	436	20,01%
JUNIO	1.524	84,15%	JUNIO	287	15,85%
SEMESTRE I	**8.367**	**81,50%**	**SEMESTRE I**	**1.899**	**18,50%**

Fuente: *Creación Propia*

b. Tendencia Temporal y Variación Mensual

Observando la evolución mensual en ambos indicadores:

- **PQRSD A Tiempo**

- Incremento del 55% desde enero (1.116) a mayo (1.743), lo que evidencia una capacidad creciente de respuesta.
- Leve descenso en junio (–12.5% respecto a mayo), aunque se mantiene por encima del promedio semestral (1.478).

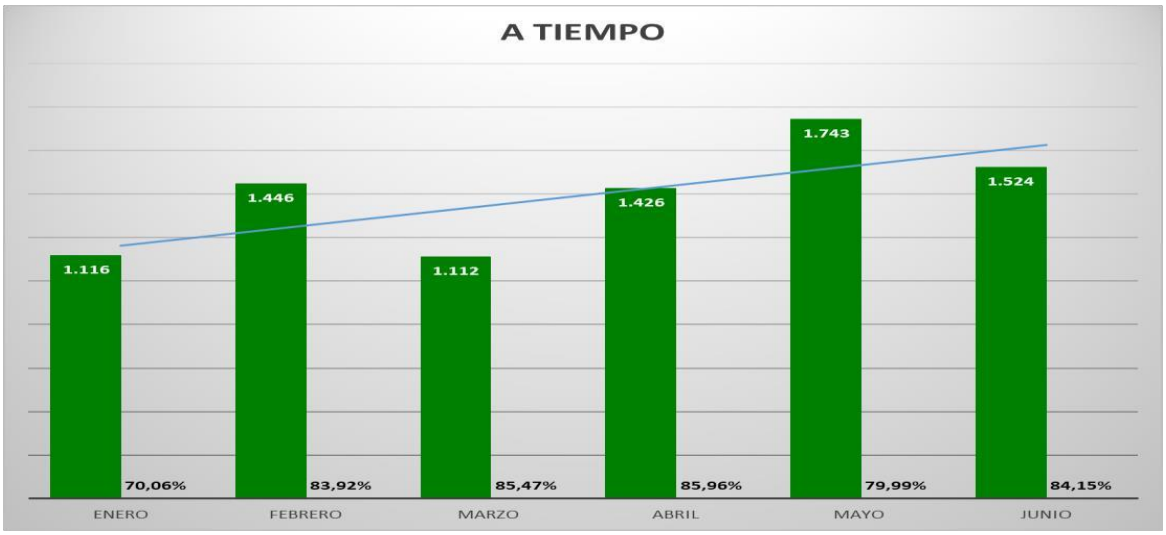


Gráfico: *Tendencia PQRSD gestionadas a tiempo Semestre I de 2025*

- **PQRSD Vencidos**

- Reducción significativa entre enero y marzo (–60%) muestra una mejora inicial en eficiencia.
- Rebote en mayo (+91% respecto a abril), lo que podría asociarse a un pico de solicitudes o deficiencias operativas.

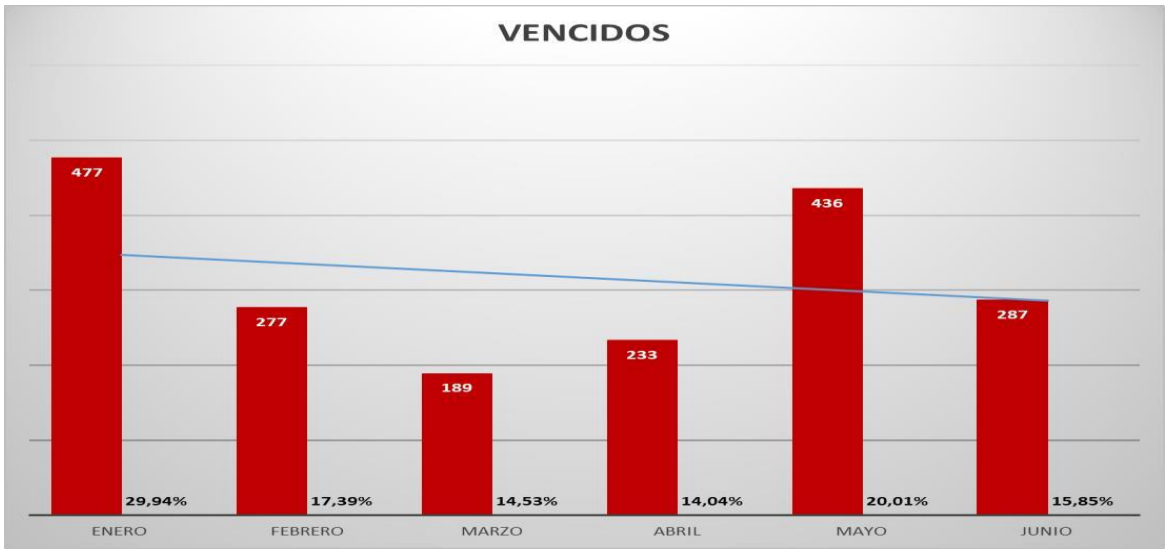


Gráfico: *Tendencia PQRSD gestionadas vencidos Semestre I de 2025*

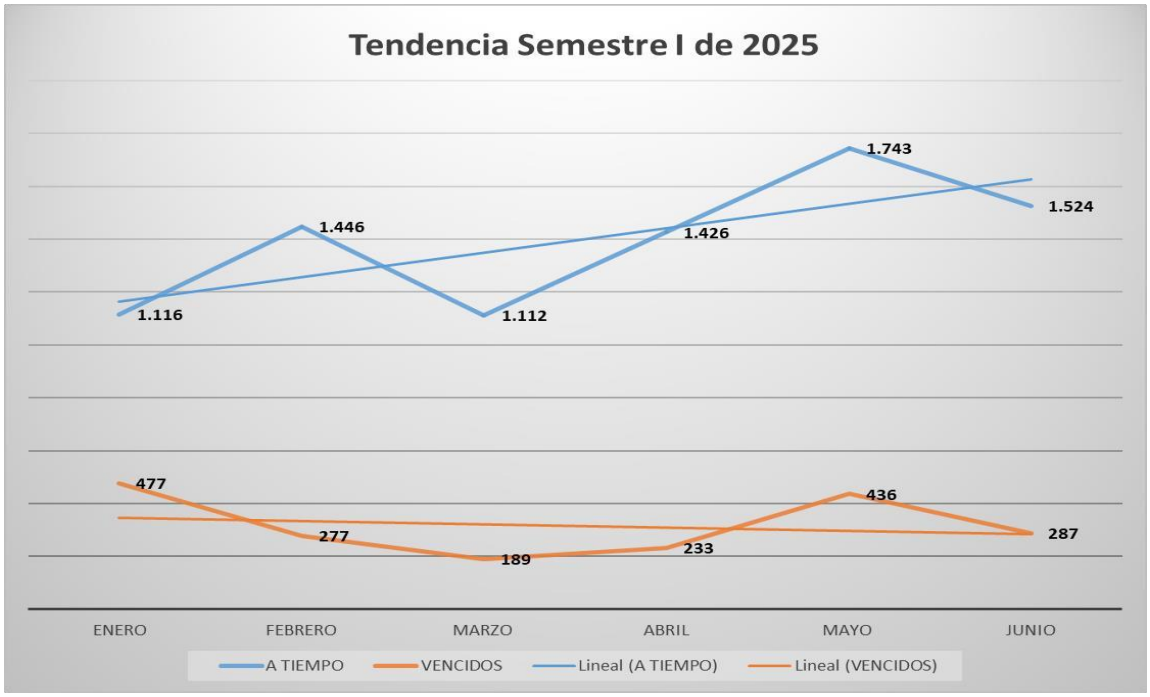


Gráfico: *Tendencia PQRSD tendencia Semestre I de 2025*

- **Tendencia**

- Mejor desempeño en cumplimiento: Abril (casi 86% en tiempo).
- Mayor volumen total de PQRSD: Mayo (2.179 casos), con una leve disminución en desempeño comparado con los meses anteriores.
- Tendencia positiva entre febrero y abril, con aumento en el porcentaje de cumplimiento.
- Fluctuación en vencidos: descenso hasta marzo, luego un aumento en mayo.

c. Comportamiento Mensual

- Enero muestra un punto de partida con cumplimiento del 70%, que mejora notablemente en febrero.
- Febrero a Abril consolidan una mejora sostenida en la gestión, posiblemente reflejo de ajustes internos.
- Mayo es crítico: aunque se gestionó un alto volumen, hubo un repunte en vencidos. Esto podría indicar sobrecarga operacional o cuellos de botella.
- Junio recupera la tendencia positiva y mejora el desempeño frente a mayo.

d. Eficiencia Relativa (% de cumplimiento)

- Promedio semestral de cumplimiento: 81.59%.
- Abril es el mes más eficiente, con 85.96% de casos a tiempo.
- Enero y mayo destacan como puntos críticos: enero por bajo cumplimiento inicial y mayo por aumento en vencidos pese al alto rendimiento total.

e. Posibles Factores Internos y Externos

Podemos hacer algunas inferencias estratégicas:

- Ajustes operativos exitosos entre febrero y abril (menos vencimientos y más casos gestionados).
- Sobrecarga en mayo podría deberse a: Cambio en políticas internas, aumento estacional de solicitudes o problemas de asignación de recurso humano o herramientas tecnológicas.
- Recuperación parcial en junio, pero sería clave evaluar si las medidas correctivas que se aplicaron tras mayo fueron efectivas en el largo plazo.

f. Riesgos y Oportunidades

Riesgo	Descripción	Recomendación
Sobrecarga operativa	Pico en mayo puede repetir si no se ajusta capacidad operativa	Análisis de cargas y distribución de tareas
Brechas en atención	Vencimientos reflejan pérdida de confianza ciudadana	Refuerzo en seguimiento y trazabilidad
Oportunidad de mejora	Tendencia favorable entre febrero–abril debe replicarse	Sistematización de buenas prácticas operativas
Comunicación estratégica	Los datos respaldan avances significativos	Divulgación positiva de logros con enfoque ciudadano

Fuente: *Creación Propia*

2. Análisis Cualitativo del Comportamiento de Indicadores PQRSD – Primer Semestre 2025

Durante el primer semestre del 2025, la Secretaría Distrital de Salud de Cali gestionó un volumen considerable de solicitudes PQRSD, reflejando tanto avances operativos como desafíos puntuales.

El análisis de los indicadores *"A Tiempo"* y *"Vencidos"* permite evidenciar tendencias relevantes para la toma de decisiones y el fortalecimiento institucional.

Enero marcó el inicio del período con 1.116 casos gestionados a tiempo y 477 vencidos, lo que representa un cumplimiento del 70%. Esta cifra, si bien funcional, dejó espacio para mejorar la eficiencia operativa.

La curva positiva comienza en febrero, con un salto significativo tanto en volumen como en oportunidad: 1.446 casos a tiempo y apenas 277 vencidos, elevando el cumplimiento al 83.9%.

Este patrón favorable se consolida en marzo y abril, meses en los que la gestión alcanza sus mejores niveles de eficiencia, con más del 85% de los casos atendidos oportunamente.

Sin embargo, en mayo se presenta un punto crítico: aunque se gestionó el mayor volumen del semestre (1.743 casos a tiempo), también se observó el repunte más alto en vencidos (436), reduciendo la eficiencia al 80%. Esta situación sugiere una posible sobrecarga en los canales de atención, falta de recursos operativos o ajustes aún no estabilizados en los procesos internos.

En junio, se nota una recuperación parcial con 1.524 casos a tiempo y 287 vencidos, lo que indica un retorno a niveles de eficiencia más cercanos al estándar. Esta evolución refleja una gestión con capacidad de adaptación, pero también evidencia que los picos de demanda pueden afectar significativamente el cumplimiento si no se anticipan con una planificación estratégica.

La variabilidad entre meses refuerza la necesidad de consolidar buenas prácticas desarrolladas entre febrero y abril, al tiempo que se implementan mecanismos de contención para evitar nuevos repuntes como el de mayo.

3. Fortalecimiento de la Gestión de PQRSD – Segundo Semestre 2025

a. Contexto General

Durante el primer semestre de 2025, la Secretaría gestionaron más de 8.000 PQRSD. Aunque se evidenció una mejora progresiva en eficiencia entre febrero y abril, el mes de mayo marcó un punto de inflexión con aumento significativo de casos vencidos. Este documento presenta una ruta estratégica para consolidar los logros y superar los retos del periodo anterior.

b. Análisis de Desempeño

- Promedio de cumplimiento: 81.6% casos a tiempo.
- Mes más eficiente: Abril (85.96% de cumplimiento).
- Mayor volumen: Mayo (2.179 casos), con alerta por vencimientos.
- Lecciones aprendidas: La planificación operativa anticipada mejora la respuesta institucional.

c. Objetivos Estratégicos

- Aumentar el cumplimiento mensual a mínimo 85% sostenido.
- Reducir los casos vencidos en al menos 20% respecto al semestre anterior.
- Optimizar recursos humanos y tecnológicos para una gestión más ágil.
- Fortalecer la percepción ciudadana mediante transparencia y comunicación efectiva.

d. Propuesta de Acciones

Línea Estratégica	Acción	Responsable sugerido	Periodo
Fortalecimiento Operativo	Automatización de alertas tempranas para vencimientos	Grupo PQRSD Coordinación TIC	Septiembre
Gestión de Talento	Redistribución de cargas y formación en eficiencia de respuesta	Talento Humano	Agosto
Monitoreo y Evaluación	Panel interactivo semanal de indicadores PQRSD	Grupo de PQRSD	Desde julio
Comunicación Institucional	Campaña interna de logros y aprendizajes	Comunicaciones	Mensual
Atención Innovadora	Piloto de atención ágil para solicitudes recurrentes	Subdirección de Atención	Septiembre

4. Recomendaciones

a. Recomendaciones para la Gestión

- Análisis de carga operativa en mayo: revisar si hubo picos en recepción de casos o dificultades en la capacidad de respuesta.

- Fortalecer buenas prácticas aplicadas entre febrero y abril, documentando mejoras en procesos internos.

- Monitorear la evolución de junio en adelante, garantizando que el repunte de vencidos en mayo haya sido puntual.

- Realizar capacitaciones permanentes a los grupos en los diferentes procesos y subprocesos de la Gestión de PQRSD en salud.

b. Recomendaciones estratégicas

- Intervención inmediata en TUTELAS: evaluar causas de vencimiento (plazos legales, personal asignado, carga documental) y aplicar mejoras urgentes.

- Reconocimiento a la SPPPSS: reforzar buenas prácticas y evaluar posibilidad de replicarlas en otras áreas con alto volumen.

- Optimización del tiempo en la SPSPS: con un volumen importante y cumplimiento medio, convendría revisar flujos internos y herramientas de gestión.

- Análisis de carga vs capacidad: contrastar número de casos con recursos disponibles por área para tomar decisiones sobre redistribución o fortalecimiento.

- Auditoría de estados pendientes: revisar casos en “Sin respuesta” y “Archivado sin respuesta” para identificar causas (cuellos de botella, falta de asignación, errores de registro).

- Fortalecer protocolos de cierre: establecer alertas en el sistema para evitar archivo sin respuesta o sin firma.

- Capacitación en ORFEO: enfocada en los estados, uso adecuado de estados, trazabilidad y cierre administrativo digital.

- Control mensual de estados críticos: generar informes periódicos que resalten casos abiertos o con respuesta no formalizada.

- Revisar criterios de tipificación: reducir uso de “Otros” y fortalecer capacitación de los equipos en categorización precisa.

- Fortalecer canales jurídicos y técnicos para atender Tutelas, Prioritarias y Entes de Control con enfoque legal y sensibilidad ciudadana.

- Monitorear respuestas en áreas sensibles: como vacunación antirrábica, incidentes de desacato o recursos, aunque sean pocos casos.

- Analizar flujo de Petición Entre Autoridades: ¿están siendo tratadas como simples derivaciones o se da el seguimiento colaborativo adecuado?

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