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

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 de abril y el 30 de junio 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 de abril y el 30 de junio 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.
- Informe de Seguimiento de Servicio al Ciudadano que genera la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental de la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali.

PARTE I: RESULTADOS E INDICADORES DE PQRSD - TRIMESTRE II DE 2025

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

La Secretaria Distrital de Salud recibió en el mes de mayo un total de 6.013 radicados. Al 30 de junio se evidenció que 3.792 se gestionaron a tiempo y 2.231 quedaron como vencidas, de acuerdo con los plazos estipulados en los artículos 13 y 14 de la Ley 1755 de 2015.

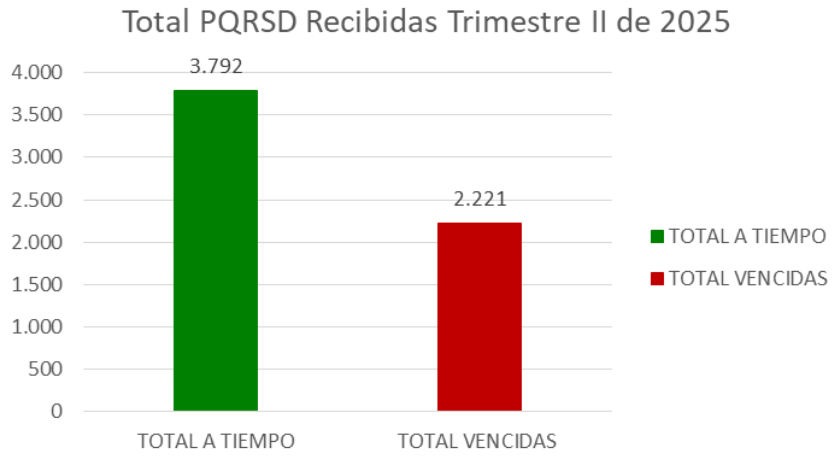


Gráfico: *PQRSD recibidas en la Secretaría Distrital de Salud Pública – Trimestre II de 2025*

TOTAL PQRSD RECIBIDAS	6.013	%
TOTAL A TIEMPO	3.792	63,06%
TOTAL VENCIDAS	2.221	36,94%

Fuente: *Creación Propia*

Del total de PQRSD recibidas, 603 son Tutelas y el porcentaje de Tutelas o de PQRSD relacionadas con tutelas del Trimestre II que fueron gestionadas a tiempo es del 6,14% y el 93.86% 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 59 radicados del usuario TUTELA.SALUD. Los demás no fueron cerrados en la plataforma y es una de las causas por las cuales 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.

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. Se está verificando si es un problema de la plataforma.

2. Distribución de PQRSD por Áreas del Organismo

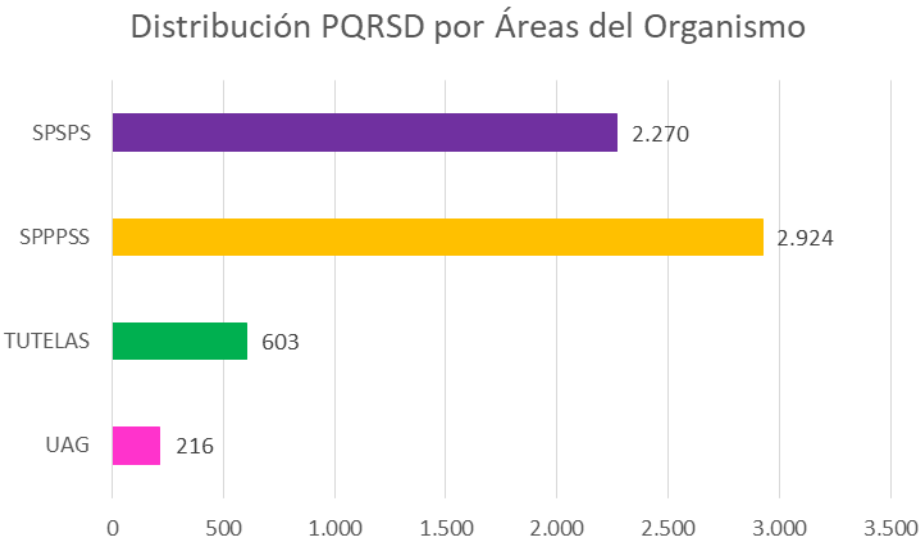


Gráfico: *Distribución de PQRSD por Áreas del Organismo*

	UAG	TUTELAS	SPPPSS	SPSPS
TOTAL	216	603	2.924	2.270
A TIEMPO	117	37	2.083	1.385
VENCIDAS	99	566	841	715
PORCENTAJE DE DISTRIBUCIÓN	3,59%	10,03%	48,63%	37,75%

Fuente: *Creación Propia*

Podemos observar que 216 PQRSD que representan un 3.59%, fueron recibidas por la UAG de las cuales 117 se encuentran a tiempo y 99 se encontraron vencidas al cierre del presente informe. La Subsecretaría de Promoción, Prevención y Producción Social de la Salud recibió un total de 2.924 representando el 48,63%; de ese total 2.083 se gestionaron a tiempo y 841 vencidas. La Subsecretaria Protección de la Salud y Prestación de Servicios por su parte recibió 2.097 que representan el 37,75% encontrándose 1.385 a tiempo y 715 vencidas.

3. Distribución de PQRSD por estado en la plataforma ORFEO

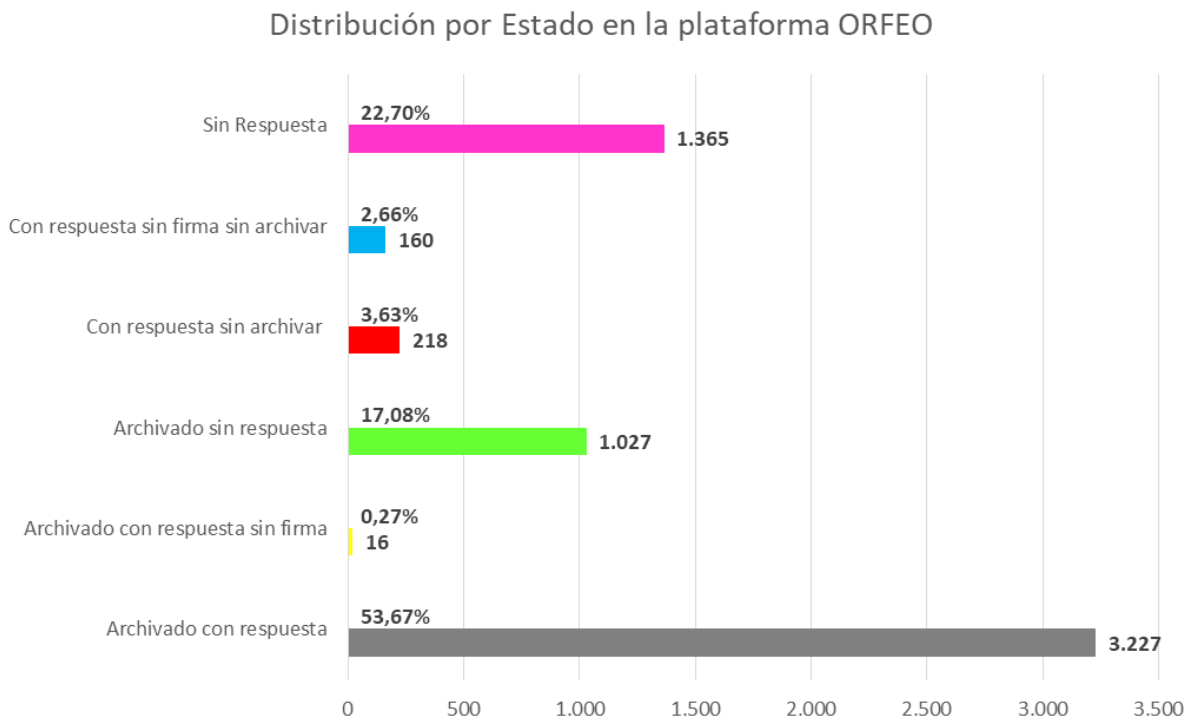


Gráfico: *Distribución de PQRSD por estado en la plataforma ORFEO*

Archivado con respuesta	**3.227**	53,67%
Archivado con respuesta sin firma	**16**	0,27%
Archivado sin respuesta	**1.027**	17,08%
Con respuesta sin archivar	**218**	3,63%
Con respuesta sin firma sin archivar	**160**	2,66%
Sin Respuesta	**1.365**	22,70%
Total	**6.013**	**100%**

Fuente: *Creación Propia*

a. El estado **Archivado con Respuesta** arroja un resultado de 686 PQRSD siendo una participación del 53,67%, del total de radicados el trimestre II 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 16 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 17,08%, es decir 1.027 PQRSD de las cuales 764 se encontraron vencidas.

d. El estado **Con Respuesta sin Archivar** representa 3,63% del total de PQRSD recibidas en el período, con 192 a tiempo y 26 vencidas.

e. **Con Respuesta sin Firma sin Archivar** se recibieron 160 PQRSD en el trimestre II de 2025 con éste estado y al cierre del presente informe 48 se encuentran vencidas.

f. **Sin respuesta** representa 22,70% del total de PQRSD recibidas, es decir 1.365 PQRSD de las cuales 422 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.

Concepto Sanitario	1.384	23,02%
Encuesta SISBEN	1	0,02%
Entes de Control	455	7,57%
Incidente de Desacato	2	0,03%
Otros	1.613	26,83%
Petición Entre Autoridades	413	6,87%
Petición Prioritaria	104	1,73%
Petición Consulta	7	0,12%
Petición de Información	94	1,56%
Petición General	1.351	22,47%
Quejas	19	0,32%
Reclamos	13	0,22%
Recurso de Apelacióon	1	0,02%
Recurso de Reposición	1	0,02%
Tutela	549	9,13%
Vacunación Antirrábica Caninos y Felinos	6	0,10%
Total	**6.013**	**100,00%**

Fuente: *Creación Propia*

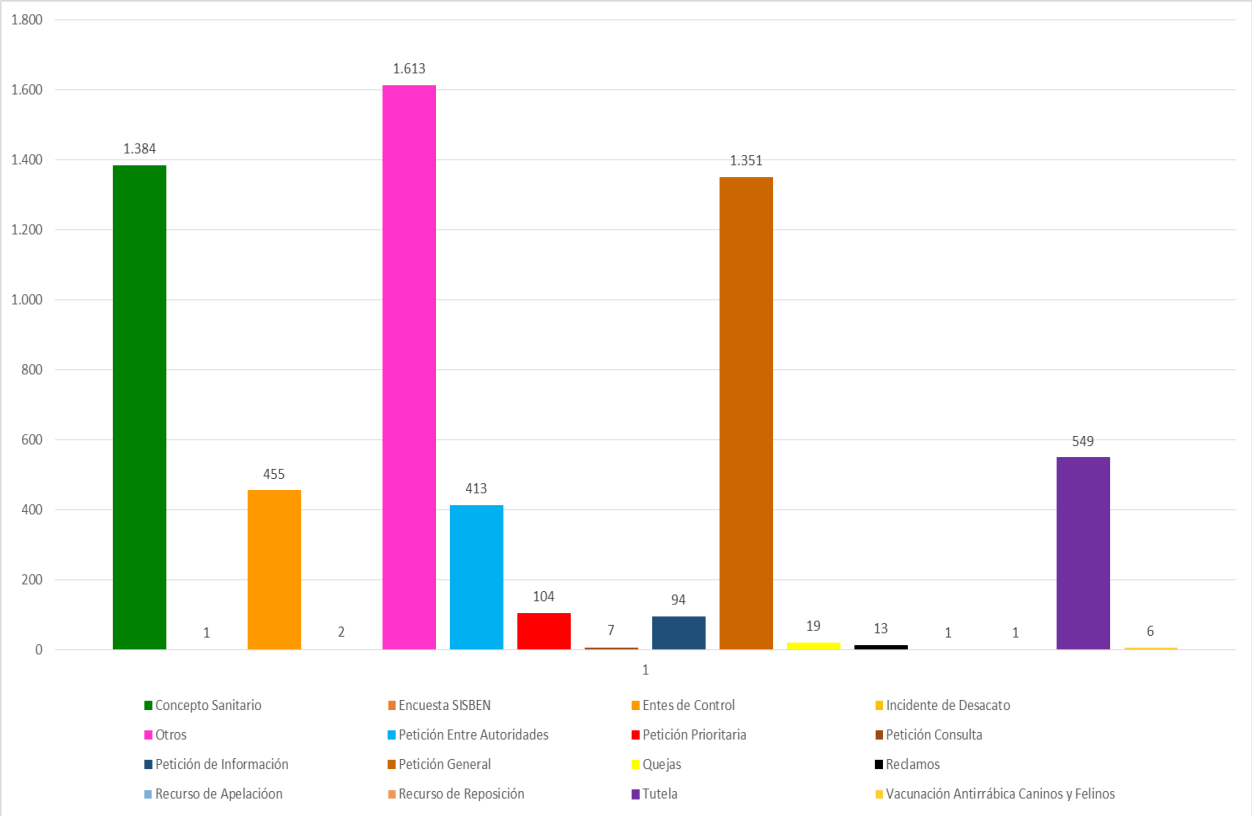


Gráfico: *Distribución de PQRSD por tipificación.*

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 1.384 PQRSD en el segundo trimestre de 2025, es decir el 23,02% tipificadas como concepto sanitario; de las cuales 290 se gestionaron a tiempo.

b. **Encuesta del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales – SISBEN:** es una herramienta que les permite a la Secretaría Distrital de Planeación (SDP) y a la Secretaría Distrital de Salud Pública (SDSP) clasificar a las familias según su situación socioeconómica para identificar a los potenciales beneficiarios de programas sociales. Esta clasificación se utiliza para focalizar la inversión social y garantizar que los recursos lleguen a quienes más lo necesitan. Se recibió 1 durante el período la

cual se encuentra a tiempo.

c. **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 recibieron 455 requerimientos por parte de los entes de control de los cuales 93 se encontraron vencidos al corte del 30 de junio.

d. **Incidente de Desacato:** Un incidente de desacato es un mecanismo procesal en Colombia que se utiliza para garantizar el cumplimiento de una orden judicial, especialmente en el contexto de las acciones de tutela. Es un procedimiento incidental que se inicia cuando una persona o entidad no cumple con la orden impartida por un juez, y su objetivo es que el juez, en ejercicio de sus facultades correccionales, sancione a quien no ha obedecido la orden. Se recibieron 2 durante el período del presente informe.

e. **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 1.613 PQRSD tipificadas como Otros que corresponden al 26,83% del total de recibidas y 959 estaban vencidas a la fecha de corte 30 de junio de 2025.

f. **Petición entre Autoridades:** Son aquellas que se formulan entre las autoridades, mediante las cuales se solicita información o documentos. Entre 1 de abril y el 30 de junio se recibieron 413 requerimientos de autoridades, 135 de ellas se encontraron vencidas al finalizar el período.

g. **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 trimestre II de 2025 se gestionaron 104 peticiones prioritarias de las cuales 101 se gestionaron dentro de los tiempos de ley.

h. **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 7 peticiones tipificadas como Consulta todas gestionadas a tiempo.

i. **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 94, de las cuales 29 estaban vencidas al 30 de junio de 2025.

j. **Petición General:** También conocida como Derecho de Petición, es el derecho que tienen todas las personas a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades o entidades públicas y privadas, por motivos de interés general o particular, y a obtener una respuesta pronta, completa y de fondo sobre la misma. Según el reporte de la plataforma ORFEO se recibieron 1.351 PQRSD tipificadas como Petición General de las cuales se encontraron vencidas 169. Ésta tipificación corresponde al 22,47% del total de PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2025.

k. **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 19 quejas o sea 0,32%.

l. **Reclamo:** es una manifestación de inconformidad por parte de un usuario ante la prestación deficiente de un servicio, o por el incumplimiento de un derecho. Se diferencia de una "petición", que es una solicitud de información o acción, y de una "queja", que expresa un malestar general sin necesariamente exigir una solución. Se recibieron 13 y 12 de ellas se gestionaron en los tiempos de ley.

m. **Recurso de apelación:** El recurso de apelación es un medio para impugnar una resolución judicial (sentencia o auto) que se considera injusta o desfavorable, con el objetivo de que un tribunal superior la revise y, si procede, la revoque o modifique. Es un recurso ordinario, lo que significa que se puede interponer contra la mayoría de las resoluciones judiciales, a menos que la ley lo prohíba expresamente. Durante el período entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2025 se recibió 1 PQRSD tipificada como recurso de apelación y se encuentra a tiempo.

n. **Recurso de Reposición:** El recurso de reposición es un mecanismo legal que permite a una persona solicitar a la misma autoridad que emitió una decisión administrativa que la revise y la modifique, aclare, adicione o revoque. Es un recurso potestativo, lo que significa que no es obligatorio presentarlo antes de acudir a la vía judicial. Se utiliza para impugnar actos administrativos que causen perjuicio a un interés legítimo. Al igual que el tipo anterior, se recibió 1 y se gestionó dentro de los tiempos que corresponde por Ley.

o. **Tutelas:** Las PQRSD tipificadas como Tutela 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 observa que el total de PQRSD asignadas al usuario TUTELA.SALUD es de 603 mientras que las PQRSD tipificadas como Tutela son 549 con una diferencia de 54 radicados. Esto obedece a que asignan radicados al usuario TUTELA.SALUD que tipifican como "Otros", "Petición entre Autoridades", "Petición Prioritaria" etc.

Las PQRSD tipificadas como Tutelas equivalen al 9,13% del total de PQRSD recibida y de las cuales 537 se encontraron vencidas. *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 y que la fecha de vencimiento en los casos de las tutelas es la misma que la fecha en que se radica en la plataforma.*

p. **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 6 solicitudes de jornadas de vacunación que se gestionaron en tiempo.

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 3.202 es decir el 53,25%.

Con Eje temático	2.811	46,75%
Sin Eje temático	3.202	53,25%
Total	**6.013**	**100,00%**

Fuente: *Creación Propia*

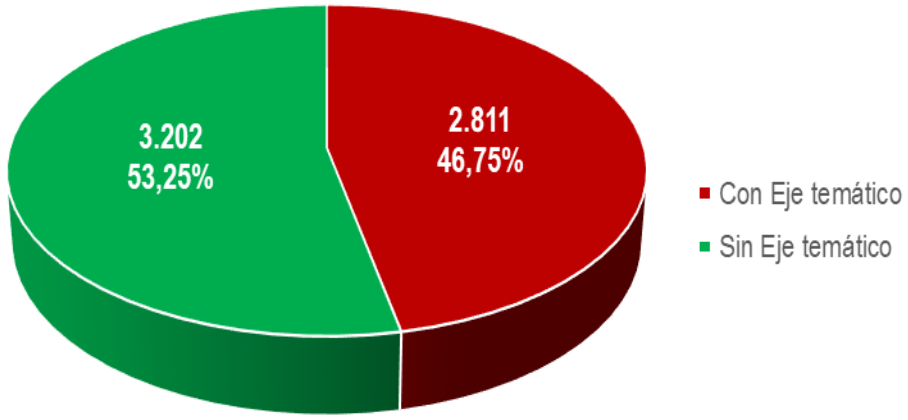


Gráfico: *Distribución de PQRSD por Eje Temático.*

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 ya que hay al menos 186 y se crean

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:

Medio	Total	%
Atención Personalizada - Personal	2.674	44,47%
Internet - Página Web Alcaldía	572	9,51%
Correo - Mail	2.751	45,75%
Telefónico - Fax - Móvil	16	0,27%
QAP (Quality Assurance Program)	0	0,00%
Validadores	**6.013**	**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%.

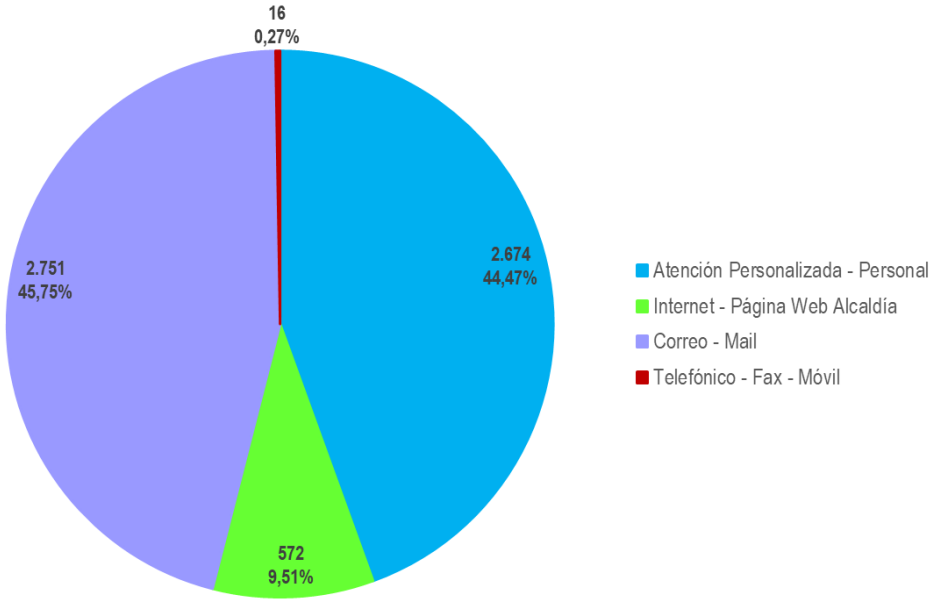


Gráfico: *Distribución de PQRSD por Medio / Canal*

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.

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 mayo de 2025:

Entre 1 y 30 días	1517	68,30%
Entre 31 y 60 días	553	24,90%
entre 61 y 90 días	151	6,80%
Validadores	**2.221**	**100,00%**

Fuente: *Creación Propia*

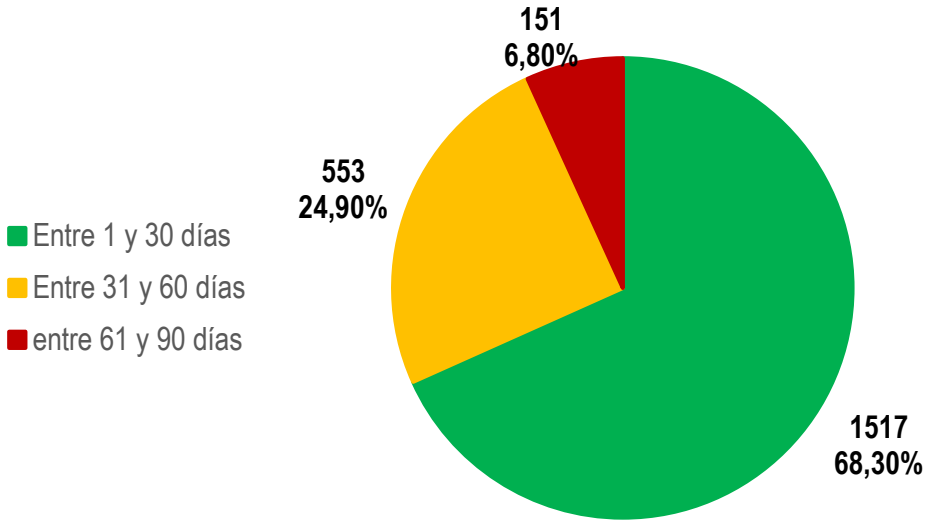


Gráfico: *Distribución de PQRSD por rango de días desde su vencimiento*

El 68% de los vencimientos están dentro de los primeros 30 días, lo cual representa una ventana de oportunidad para gestionar y corregir antes de que escale a mora crítica.

Hay una acumulación progresiva en los siguientes rangos que sugiere necesidad de monitoreo continuo. Si no se aborda, podría convertirse en una tendencia de deterioro

institucional.

Casos con más de 60 días deben analizarse individualmente: ¿problemas estructurales, falta de respuesta técnica, casos complejos?

8. **Usuarios con PQRSD vencidas radicadas entre el 1 de abril de junio y el 30 de junio 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 correspondientes al trimestre II con corte al 30 de Junio de 2025:

Usuario	Cantidad vencidas	Reincidente
ANGELY.MUNOZ	1	
AUGUSTO.LUNA	1	
CARLOS.CRUZ	1	
CARLOS.GIL.ROD	1	
CAROLINA.GARCIA.RAM	1	
CLAUDIA.DONADO	1	
CLAUDIA.SOLARTE	1	
DACIO.SAA	1	
DEYBIS.MARTINEZ	1	
DIANA.CERON	1	
DIEGO.HERRERA.CAR	1	
EDUARDO.CRUZ	1	
EDWIN.SANCHEZ	1	
FRAYDERLI.RODRIGUEZ	1	
HECTOR.ESPINOSA	1	
HERNAN.MAZUERA	1	
JAVIER.MARTINEZ.JARAMILLO	1	
JESSICA.DIAZ	1	
JUAN.GIRALDO.ZAM	1	
LILIANA.ALARCON	1	
MAICOL.RODRIGUEZ	1	
MARIA.MONTES	1	
MARIA.RIVAS	1	
NATALI.SALINAS	1	
NAYSLA.ORTEGA	1	
NELSY.VILLA	1	
NHORA.GIRALDO	1	
NORMAN.ARBOLEDA	1	
RODRIGO.LUNA	1	
SANDRA.CONCHA	1	
SANDRA.MORALES	1	
SANDRA.MORALES.ALD	1	
SELENE.MARTINEZ	1	
WILLARMAN.PRADA	1	
WILLIAM.PENA	1	
XIMENA.SEPULVEDA	1	

Usuario	Cantidad vencidas	Reincidente
ANDRES.OROBIO	2	
ANGELA.ARIAS	2	
CARLOS.RAMIREZ.ARE	2	
CLAUDIA.OREJUELA	2	
DIANA.FRANCO.ROD	2	
DIANA.SIERRA.APO	2	
EDWIN.VIVEROS.MAR	2	SI
FRANCY.CANDELO	2	
FREDDY.AGREDO	2	
GLORIA.GARCIA.JAR	2	
INGRID.RENDON.ACO	2	SI
JHON.CASTRO.CAS	2	SI
JOSE.CASTRO.ROD	2	SI
JUAN.RUIZ	2	
LUIS.ECHEVERRY.MAR	2	
LUZ.MANZANO	2	
MARTHA.PARRA	2	
PATRICIA.URBANO	2	
DAYHANA.GARCIA	3	
ELIANA.MORENO	3	SI
LAURA.MORENO	3	
ANDRES.CARDONA.ARE	4	
GILIAN.CAMACHO	4	
JEAN.PINEDA	4	
JORGE.HOLGUIN	4	
LUZ.IMBACHI	4	SI
ZENON.QUINONEZ	4	
ALEXANDRA.PALACIOS	5	
EFREN.RODRIGUEZ	5	SI
LINA.CALDERON	5	SI
CARLOS.RUIZ	6	
CESAR.REVELO	6	
DAHIANA.QUINTERO	6	SI
DAVID.PLAZA	6	
WILLIAM.DOMINGUEZ	6	
YUBY.MAPALLO	7	

Usuario	Cantidad vencidas	Reincidente
DIVA.PRADO	8	
GUILLERMO.VELAZCO	8	SI
HAMILTON.MAYOR	8	
LENDA.SOTO	8	SI
NORHA.ESPINOSA	8	SI
GUILLERMO.FERNANDEZ	9	SI
DESPACHO.SALUD	11	SI
GLORIA.NARVAEZ.REY	11	SI
JOSE.FICHMAN	11	SI
JULIAN.ESPINOSA	11	SI
LUZ.FIGUEROA.LOZ	11	SI
HARRY.CORREA	12	SI
OLGA.CUELLAR	12	SI
SUBSECRETARIO.PROPREVENCCIONSALUD	12	SI
AICARDO.OCHOA	13	SI
OMAR.CAMPO	14	SI
EDUARDO.ALVARADO	19	SI
ANTONIO.TRIANA	23	SI
DIEGO.SAAVEDRA.HEN	27	
MARIA.GONZALEZ.VIV	28	SI
JESUS.MONTANO	35	SI
LUCY.DIAZ	43	SI
SUBSECRETARIO.PROTECCIONSALUD	44	SI
ANDRES.HERRERA.REY	45	SI
PAOLA.OSORIO	45	SI
JORGE.OBANDO	51	SI
TITO.BRAVO	55	SI
KATYA.CASAS	78	SI
MARIA.JARAMILLO	78	SI
DIANA.MONTOYA	83	SI
FELIPE.LOPEZ	89	SI
GLORIA.LOZANO	147	SI
CARLOS.LOPEZ	441	SI
TUTELA.SALUD	566	SI
Total	**2.221**	

Fuente: *Creación Propia*

PARTE II: 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).

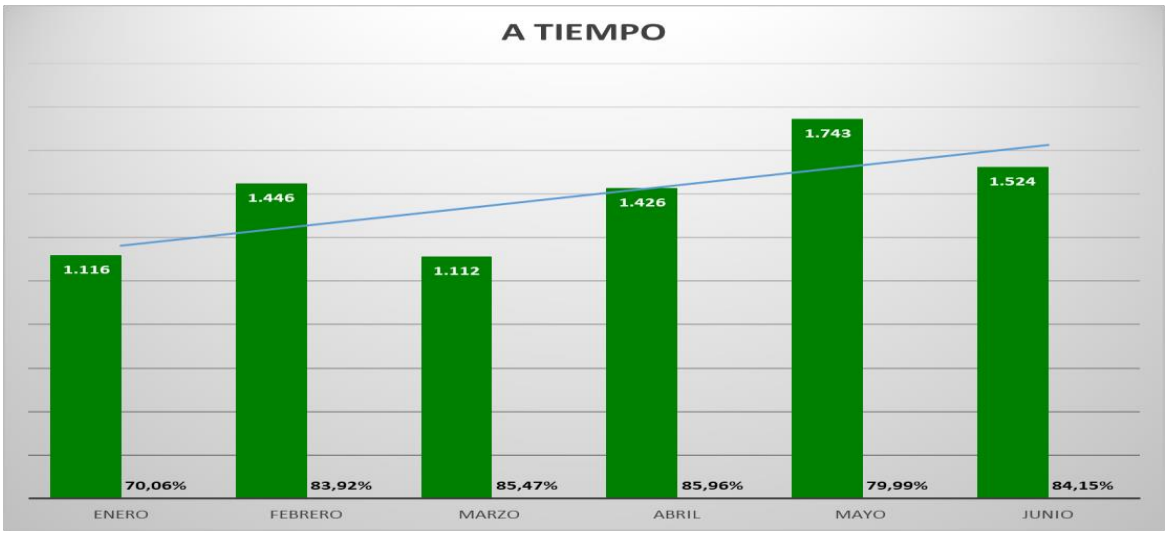


Gráfico: *Tendencia PQRSD gestionadas a tiempo Semestre I de 2025*

- **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.

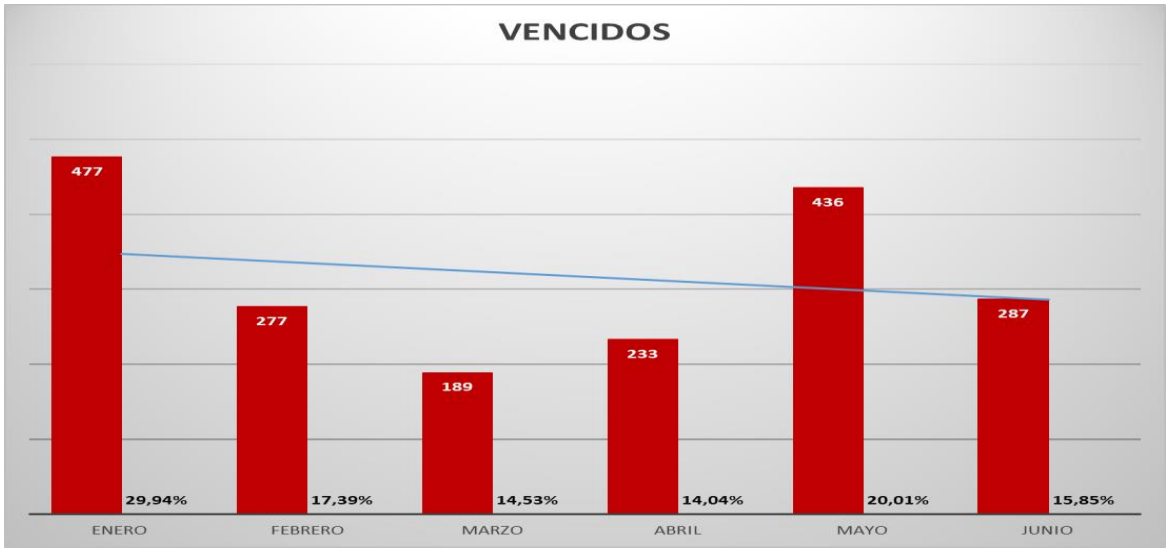


Gráfico: *Tendencia PQRSD gestionadas vencidos Semestre I de 2025*

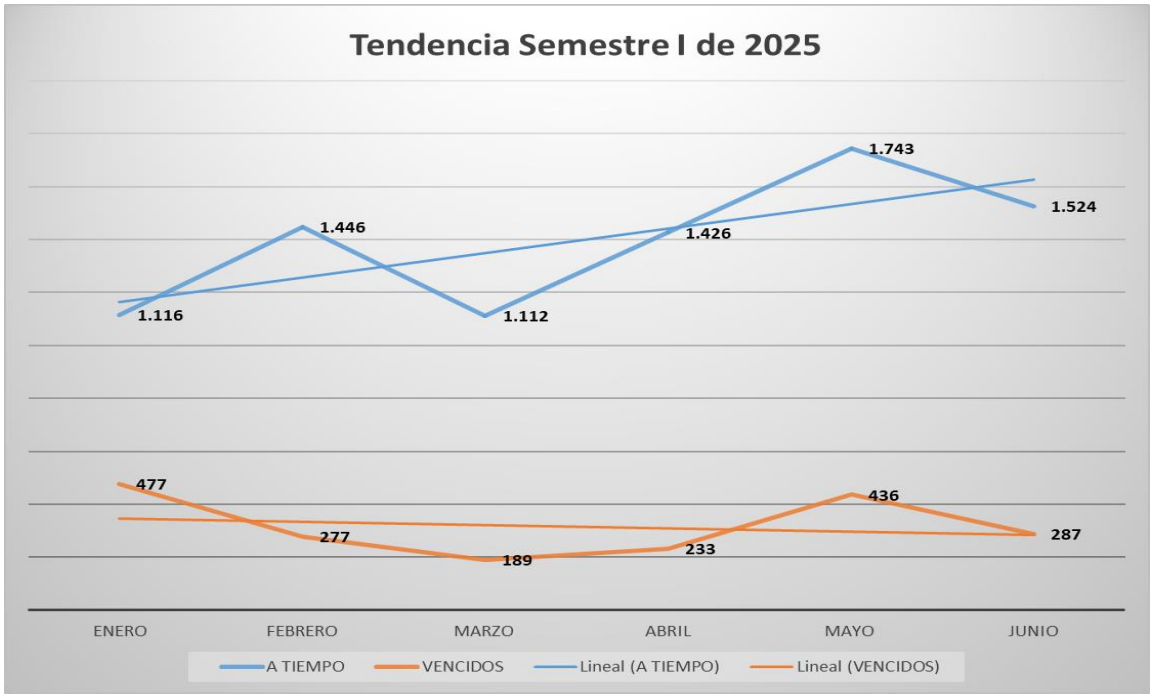


Gráfico: *Tendencia PQRSD tendencia Semestre I de 2025*

- **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