



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

# Informe de Seguimiento a Gestión de PQRSD Trimestre III - 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



CO-SC-CER437981



Calle 4ª B # 36-00 San Fernando Cali  
[www.cali.gov.co/salud](http://www.cali.gov.co/salud)

## **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 julio y el 30 de septiembre 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 julio y el 30 de septiembre 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 III DE 2025**

- 1. Total de PQRSD radicadas durante el período comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2025.**



CO-SC-CER437981



Calle 4ª B # 36-00 San Fernando Cali  
[www.cali.gov.co/salud](http://www.cali.gov.co/salud)

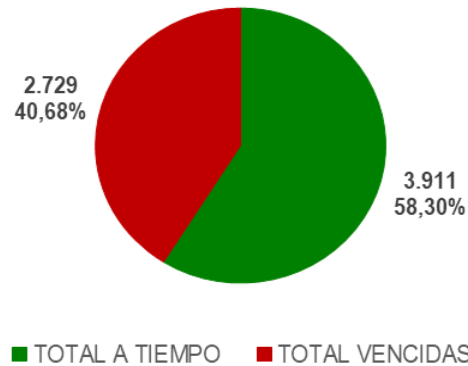


ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

La Secretaria Distrital de Salud recibió en el mes de mayo un total de 6.708 radicados. Al 30 de septiembre se evidenció que 3.911 se gestionaron a tiempo y 2.729 quedaron como vencidas, de acuerdo con los plazos estipulados en los artículos 13 y 14 de la Ley 1755 de 2015.

PQRSD Recibidas Trimestre III de 2025



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

| PQRSD recibidas Trimestre III de 2025 |       |        |
|---------------------------------------|-------|--------|
| TOTAL PQRSD RECIBIDAS                 | 6.708 | %      |
| TOTAL A TIEMPO                        | 3.911 | 58,30% |
| TOTAL VENCIDAS                        | 2.729 | 40,68% |

**Fuente:** Creación Propia

Del total de PQRSD recibidas, 1.115 son Tutelas y el porcentaje de Tutelas o de PQRSD relacionadas con tutelas del Trimestre III que fueron gestionadas a tiempo es del 3,77% y el 96.23% 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 42 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.



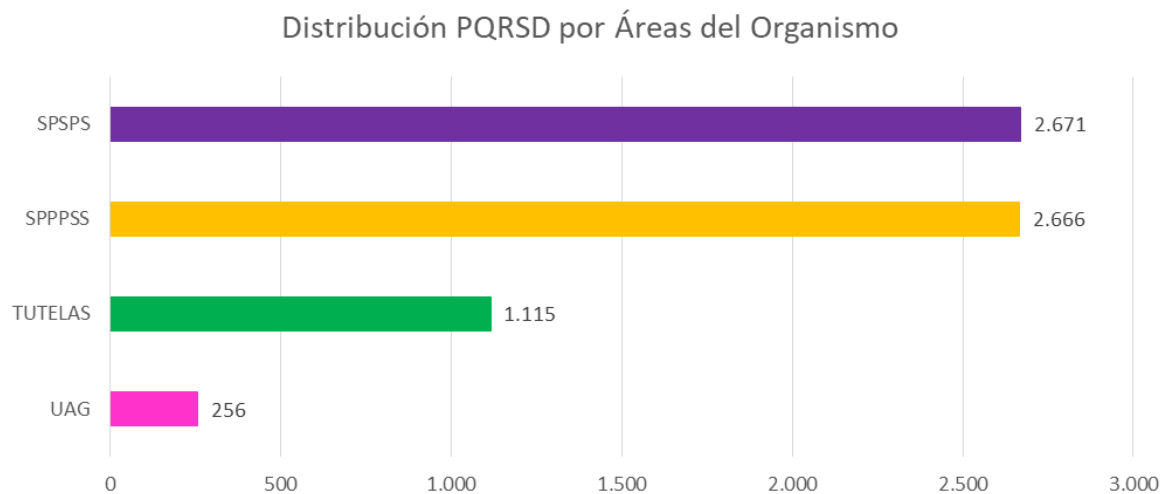
CO- SC-CER437981



Calle 4ª B # 36-00 San Fernando Cali  
[www.cali.gov.co/salud](http://www.cali.gov.co/salud)

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



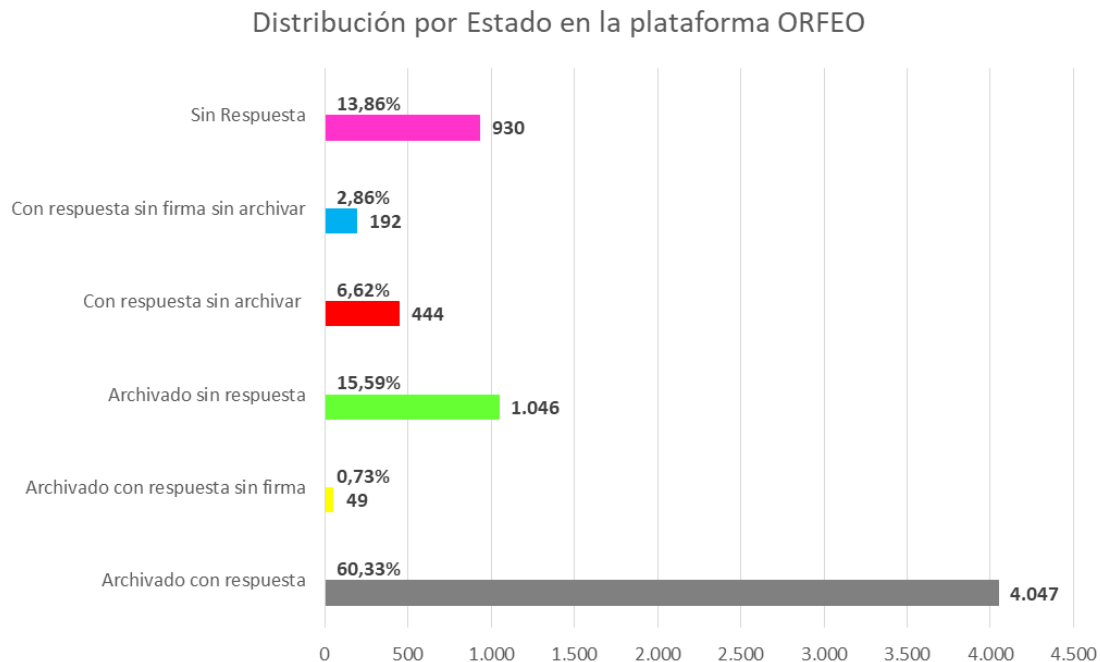
**Gráfico:** Distribución de PQRSD por Áreas del Organismo

| 2. Distribución de PQRSD por área del organismo |       |         |        |        |
|-------------------------------------------------|-------|---------|--------|--------|
|                                                 | UAG   | TUTELAS | SPPPSS | SPSPS  |
| TOTAL                                           | 256   | 1.115   | 2.666  | 2.671  |
| A TIEMPO                                        | 164   | 42      | 1.765  | 1.940  |
| VENCIDAS                                        | 92    | 1.073   | 901    | 731    |
| PORCENTAJE DE DISTRIBUCIÓN                      | 3,82% | 16,62%  | 39,74% | 39,82% |

**Fuente:** Creación Propia

Podemos observar que 256 PQRSD que representan un 3.82%, fueron recibidas por la UAG de las cuales 164 se encuentran a tiempo y 92 se encontraron vencidas al cierre del presente informe. La Subsecretaría de Promoción, Prevención y Producción Social de la Salud recibió un total de 2.666 representando el 39,74%; de ese total 1.765 se gestionaron a tiempo y 901 vencidas. La Subsecretaria Protección de la Salud y Prestación de Servicios por su parte recibió 2.671 que representan el 39,82% encontrándose 1.940 a tiempo y 731 vencidas.

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



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

| 3. Distribución de PQRSD por Estado en la plataforma ORFEO |       |        |
|------------------------------------------------------------|-------|--------|
| Archivado con respuesta                                    | 4.047 | 60,33% |
| Archivado con respuesta sin firma                          | 49    | 0,73%  |
| Archivado sin respuesta                                    | 1.046 | 15,59% |
| Con respuesta sin archivar                                 | 444   | 6,62%  |
| Con respuesta sin firma sin archivar                       | 192   | 2,86%  |
| Sin Respuesta                                              | 930   | 13,86% |
| Total                                                      | 6.708 | 100%   |

**Fuente:** Creación Propia

- El estado **Archivado con Respuesta** arroja un resultado de 4.047 PQRSD siendo una participación del 60,33%, del total de radicados el Trimestre III de 2025.
- 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



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

sin emitir la comunicación de respuesta en la plantilla que corresponde. Se presentaron 49 casos durante el período del presente informe. Se recomienda incluir en las capacitaciones la importancia de proyectar y radicar el oficio de respuesta y el Acta de Visita se carga como soporte.

- c. **Archivados sin Respuesta** representa una participación del 15,59%, es decir 1.046 PQRS de las cuales 881 se encontraron vencidas.
- d. El estado **Con Respuesta sin Archivar** representa 6,62% del total de PQRS recibidas en el período, con 416 a tiempo y 28 vencidas.
- e. **Con Respuesta sin Firma sin Archivar** se recibieron 192 PQRS en el Trimestre III de 2025 con éste estado y al cierre del presente informe 43 se encuentran vencidas.
- f. **Sin respuesta** representa 13,86% del total de PQRS recibidas, es decir 930 PQRS de las cuales 364 estaban vencidas y las demás se encuentran en el proceso de gestión.

#### 4. Distribución de PQRS por tipificación

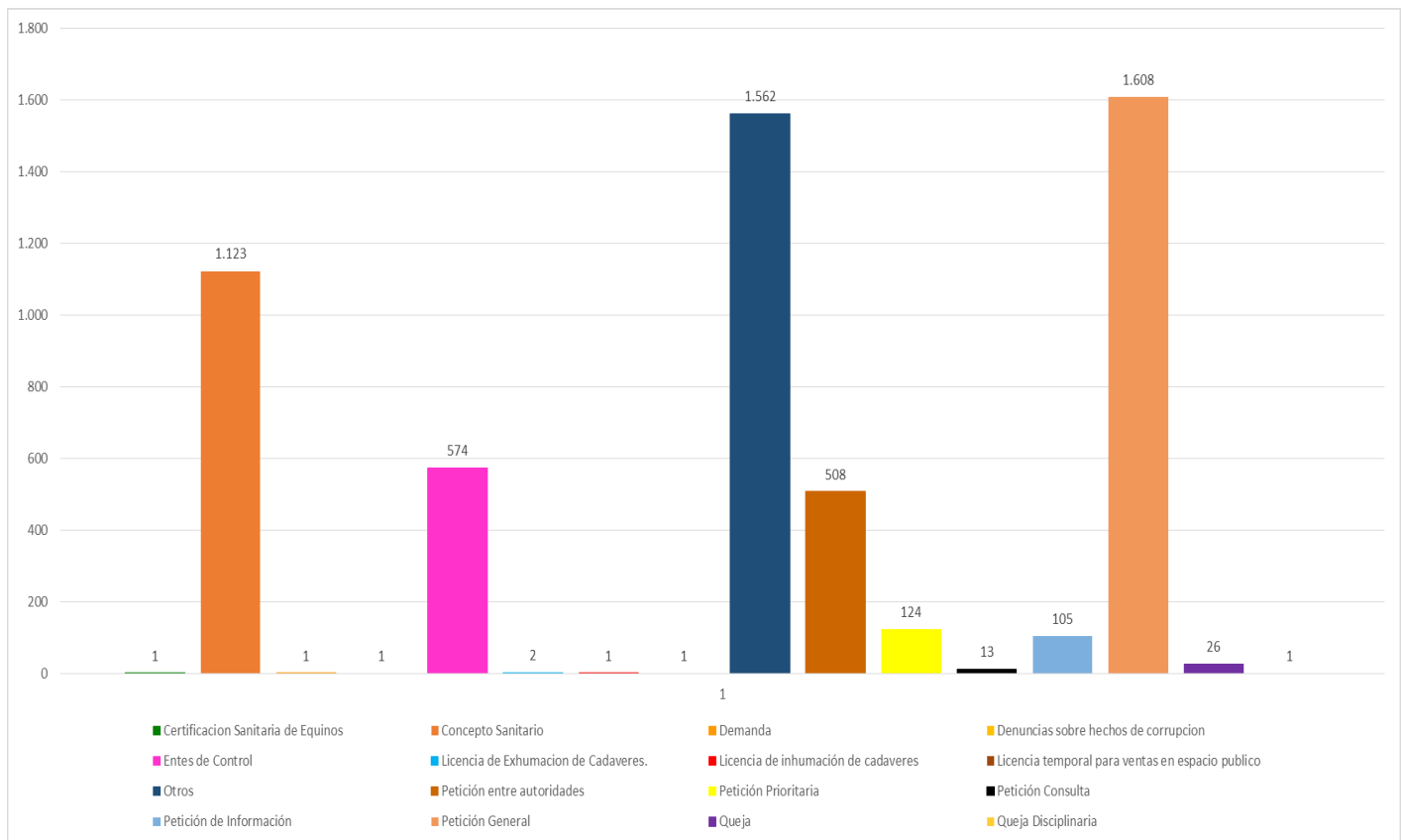
En Colombia, la tipificación de PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias) se refiere al proceso de clasificar y categorizar estas solicitudes ciudadanas para facilitar su gestión y resolución por parte de las entidades públicas y privadas.

|                                                  |              |                |
|--------------------------------------------------|--------------|----------------|
| Certificacion Sanitaria de Equinos               | 1            | 0,01%          |
| Concepto Sanitario                               | 1.123        | 16,74%         |
| Demanda                                          | 1            | 0,01%          |
| Denuncias sobre hechos de corrupcion             | 1            | 0,01%          |
| Entes de Control                                 | 574          | 8,56%          |
| Licencia de Exhumacion de Cadaveres.             | 2            | 0,03%          |
| Licencia de inhumación de cadaveres              | 1            | 0,01%          |
| Licencia temporal para ventas en espacio publico | 1            | 0,01%          |
| Otros                                            | 1.562        | 23,29%         |
| Petición entre autoridades                       | 508          | 7,57%          |
| Petición Prioritaria                             | 124          | 1,85%          |
| Petición Consulta                                | 13           | 0,19%          |
| Petición de Información                          | 105          | 1,57%          |
| Petición General                                 | 1.608        | 23,97%         |
| Queja                                            | 26           | 0,39%          |
| Queja Disciplinaria                              | 1            | 0,01%          |
| Reclamo                                          | 6            | 0,09%          |
| Recurso de reposición                            | 1            | 0,01%          |
| Solicitud de Revocatoria Directa                 | 1            | 0,01%          |
| Sugerencias                                      | 1            | 0,01%          |
| Tutela                                           | 1.038        | 15,47%         |
| Vacunación antirrábica de caninos y felinos      | 10           | 0,15%          |
| <b>Total</b>                                     | <b>6.708</b> | <b>100,00%</b> |

*Fuente: Creación Propia*



Calle 4ª B # 36-00 San Fernando Cali  
[www.cali.gov.co/salud](http://www.cali.gov.co/salud)



**Gráfico:** Distribución de PQRSD por tipificación.

- a. **Certificación Sanitaria de Equinos:** se refiere a la Libreta Sanitaria Equina (LSE) o el Pasaporte Equino, documentos que certifican el estado de salud de los caballos, yeguas y burros para su movilización dentro del país. Durante el Trimestre III solamente se recibió 1 solicitud que fue gestionada fuera de los tiempos.
- 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 1.123 PQRSD en el tercer trimestre de 2025, es decir el 16,74% tipificadas como concepto sanitario; de las cuales 217 se gestionaron 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 recibió 574 requerimientos por parte de los entes de control de los cuales 87 se encontraron vencidos al corte del 30 de septiembre.
- d. **Licencia de Exhumación de Cadáveres:** Es la autorización oficial para extraer un cadáver, restos humanos o restos óseos de su lugar de inhumación, ya sea un cementerio, panteón o sepultura, cuando ha transcurrido el tiempo mínimo de permanencia legal o se requiere por una orden judicial o administrativa con fines funerarios o legales. Se recibieron 2 durante el período las cuales se gestionaron a tiempo.
- e. **Licencia de Inhumación de Cadáveres:** Es la autorización oficial para enterrar o depositar un cadáver, restos óseos o partes humanas en los cementerios o lugares designados para este fin. Este trámite es indispensable para que el cuerpo sea sepultado legalmente, ya que garantiza el cumplimiento de las normativas y procedimientos sanitarios. Se recibió 1 en el trimestre III que no fue gestionada a tiempo.
- f. **Licencia temporal de ventas en espacio público:** Es una autorización que la Alcaldía concede a vendedores informales y ocasionales para expender sus productos durante eventos especiales, como la Feria de Cali o el Alumbrado Navideño, y en lugares designados. En el período llegó un radicado con dicha solicitud la cual fue reasignada desde la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana por error ya que la dependencia que gestiona dicha licencia temporal es la Secretaría de Seguridad y Justicia. Se gestionó el traslado por competencia dentro del plazo.
- g. **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 1.562 PQRSD tipificadas como Otros que corresponden al 23,29% del total de recibidas y 1.097 estaban vencidas a la fecha de corte 30 de septiembre de 2025.
- h. **Petición entre Autoridades:** Son aquellas que se formulan entre las autoridades, mediante las cuales se solicita información o documentos. Entre 1 de julio y el 30 de septiembre se recibieron 508 requerimientos de autoridades, 69 de ellas se encontraron vencidas al finalizar el período.





- i. **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 III de 2025 se gestionaron 124 peticiones prioritarias de las cuales 112 se gestionaron dentro de los tiempos de ley.
- j. **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 12 peticiones tipificadas como Consulta todas gestionadas a tiempo.
- k. **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 105, de las cuales 37 estaban vencidas al 30 de septiembre de 2025.
- l. **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 1.608 PQRSD tipificadas como Petición General de las cuales se encontraron vencidas 183. Ésta tipificación corresponde al 23,97% del total de PQRSD recibidas durante el tercer trimestre de 2025.
- m. **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 26 quejas o sea 0,39%.
- n. **Queja Disciplinaria:** es el mecanismo legal para informar a una entidad pública o privada sobre una posible falta cometida por un servidor público o particular en ejercicio de sus funciones, con el fin de que se adelante un proceso y se establezca su responsabilidad, si la hay. Se recibió 1 queja disciplinaria la cual fue enviada al respectivo Consejo Disciplinario.
- o. **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 6 y 4 de ellas se gestionaron en los tiempos de ley y 2 vencidas.

- p. **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.
- q. **Solicitud de Revocatoria Directa:** es un mecanismo legal, regulado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), que permite a una persona solicitarle a la misma autoridad que expidió un acto administrativo su modificación o anulación, siempre que no sea posible acceder a él mediante los recursos ordinarios de la vía gubernativa. Se denomina directa porque es la misma autoridad administrativa quien tiene la facultad de revisar y corregir sus propios actos, ya sea a petición del interesado o de oficio. Por error se recibió un radicado con ésta tipificación ya que al realizar la revisión en la plataforma ORFEO se evidencia que el documento del radicado es una "Solicitud de Concepto para la realización de la Primera Carrera Atlética de la Fe Cali 2025"; sin embargo se gestionó y se dio respuesta en el plazo de Ley. Al realizar el cierre administrativo en la plataforma no se hizo la modificación a la tipificación por tanto el usuario EDWIN.VIVEROS.MAR debe solicitar que sea desarchivado y gestionar la modificación a través de la plataforma MARI para posteriormente realizar el cierre.
- r. **Sugerencias:** Una sugerencia es cualquier expresión de recomendación verbal, escrita o en medio electrónico entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta la entidad a la cual se la está dirigiendo. Se recibió 1 sugerencia durante el período la cual se encuentra dentro del plazo de Ley.
- s. **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 1.115 mientras que las PQRSD tipificadas como Tutela son 1.038 con una diferencia de 77 radicados. Esto





ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

obedece a que asignan radicados al usuario TUTELA.SALUD que tipifican como “Otros”, “Petición entre Autoridades”, “Petición Prioritaria” etc.

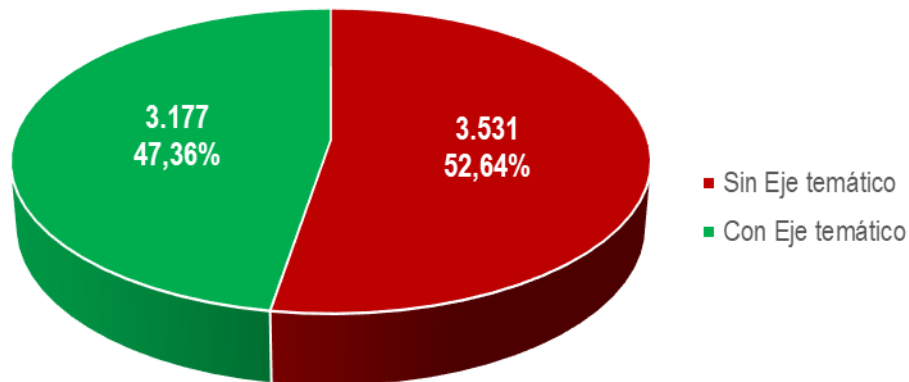
Las PQRSD tipificadas como Tutelas equivalen al 15,47% del total de PQRSD recibida y de las cuales 1.023 se encontraron vencidas. *Esto no refleja la realidad de la gestión de las tutelas al interior de la entidad porque se debe a un error administrativo por la falta de cierre y archivo en la plataforma 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.*

- t. **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 10 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 el siguiente gráfico se observa que la cantidad de PQRSD sin eje temático es de 3.531 es decir el 52,64%.



**Gráfico:** Distribución de PQRSD por Eje Temático.



CO-SC-CER437981



Calle 4ª B # 36-00 San Fernando Cali  
[www.cali.gov.co/salud](http://www.cali.gov.co/salud)



5. Eje temático PQRSD

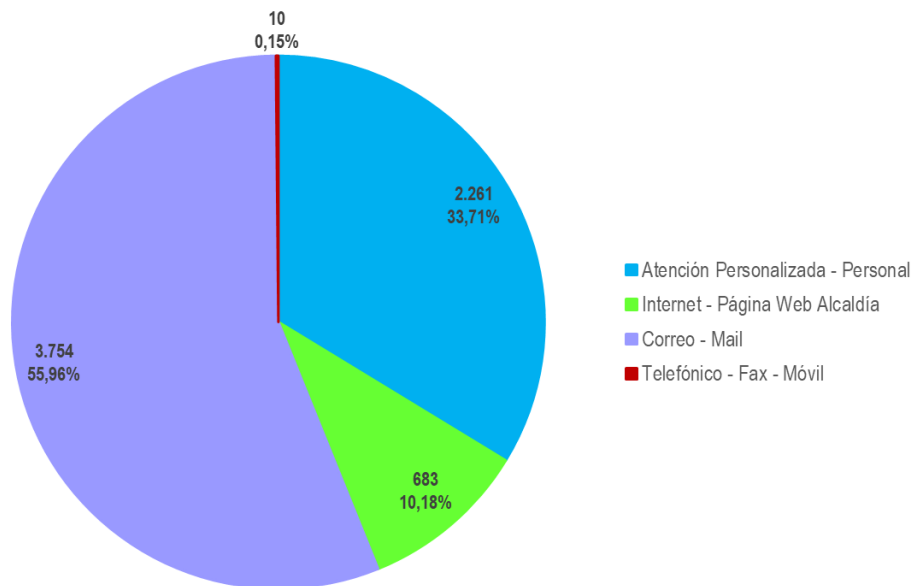
| Eje              | Total | % del total de recibidas | A tiempo | %      | Vencidas | %      |
|------------------|-------|--------------------------|----------|--------|----------|--------|
| Con Eje temático | 3.177 | 47,36%                   | 2.244    | 33,45% | 933      | 13,91% |
| Sin Eje temático | 3.531 | 52,64%                   | 1.667    | 24,85% | 1.864    | 27,79% |
| Total            | 6.708 | 100,00%                  | 3.911    | 58,30% | 2.797    | 41,70% |

*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 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:



**Gráfico:** Distribución de PQRSD por Medio / Canal



CO-SC-CER437981





6. Distribución PQRSD por medio/canal

| Medio                             | Total | %       | A tiempo | %      | Vencidas | %      |
|-----------------------------------|-------|---------|----------|--------|----------|--------|
| Atención Personalizada - Personal | 2.261 | 33,71%  | 1.429    | 21,30% | 832      | 12,40% |
| Internet - Página Web Alcaldía    | 683   | 10,18%  | 519      | 7,74%  | 164      | 2,44%  |
| Correo - Mail                     | 3.754 | 55,96%  | 1.958    | 29,19% | 1.796    | 26,77% |
| Telefónico - Fax - Móvil          | 10    | 0,15%   | 5        | 0,07%  | 5        | 0,07%  |
| QAP (Quality Assurance Program)   | 0     | 0,00%   | 0        | 0,00%  | 0        | 0,00%  |
| Validadores                       | 6.708 | 100,00% | 3.911    | 58,30% | 2.797    | 41,70% |

*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.



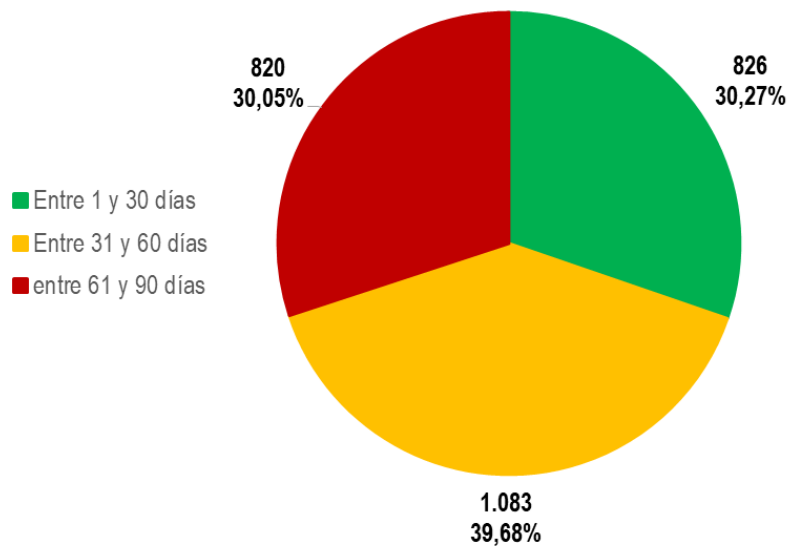
## 7. Distribución por rango de días desde su vencimiento.

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 tercer trimestre de 2025:

**7. Cantidad de PQRSD por rango de días desde el vencimiento**

|                    |       |        |
|--------------------|-------|--------|
| Entre 1 y 30 días  | 826   | 30,27% |
| Entre 31 y 60 días | 1.083 | 39,68% |
| Entre 61 y 90 días | 820   | 30,05% |

*Fuente: Creación Propia*



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

El 30,27% 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.



## 8. Usuarios con PQRSD vencidas radicadas entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2025.

A continuación se relacionan los usuarios que presentan PQRSD vencidas correspondientes al Trimestre III con corte al 30 de septiembre de 2025:

### 8. Lista de usuarios con PQRSD vencidas

| Usuario              | Cantidad<br>vencidas | Mayor<br>Reincidencia |
|----------------------|----------------------|-----------------------|
| CARLOS.CRUZ          | 6                    |                       |
| ELIZABETH.H.RESTREPO | 6                    |                       |
| HERNAN.MAZUERA       | 6                    |                       |
| NIDIA.MONTES         | 6                    |                       |
| NORHA.ESPINOSA       | 6                    |                       |
| EDWIN.VIVEROS.MAR    | 7                    | SI                    |
| HILDACEBALLOS        | 7                    |                       |
| ZENON.QUINONEZ       | 7                    |                       |
| GUILLERMO.FERNANDEZ  | 8                    | SI                    |
| JOHNNY.NARVAEZ       | 8                    |                       |
| YUBY.MAPALLO         | 8                    |                       |
| ROBERTO.BETANCOURTH  | 8                    |                       |
| ANTONIO.TRIANA       | 10                   | SI                    |
| LENDASOTO            | 10                   | SI                    |
| SANDRAMORALES.ALD    | 10                   | SI                    |
| JUAN.FRANCO.CAD      | 12                   |                       |
| DESPACHO.SALUD       | 13                   | SI                    |
| GLORIA.NARVAEZ.REY   | 13                   | SI                    |
| SANDRAMORALES        | 13                   | SI                    |
| EDUARDO.ALVARADO     | 14                   | SI                    |
| GUILLERMO.VELAZCO    | 14                   | SI                    |
| CAROLINA.RESTREPO    | 15                   |                       |



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

| Usuario                       | Cantidad<br>vencidas | Mayor<br>Reincidencia |
|-------------------------------|----------------------|-----------------------|
| DIEGO.SAAVEDRAHEN             | 17                   |                       |
| LUZ.IMBACHI                   | 20                   | SI                    |
| LUCY.DIAZ                     | 30                   | SI                    |
| SUBSECRETARIO.PROTECCIONSALUD | 38                   | SI                    |
| PAOLA.OSORIO                  | 39                   | SI                    |
| JESUS.MONTANO                 | 44                   | SI                    |
| LUZ.FIGUEROALUZ               | 49                   | SI                    |
| FELIPE.LOPEZ                  | 52                   | SI                    |
| KATYA.CASAS                   | 95                   | SI                    |
| TITO.BRAVO                    | 111                  | SI                    |
| MARIAJARAMILLO                | 114                  | SI                    |
| DIANA.MONTOYA                 | 117                  | SI                    |
| GLORIA.LOZANO                 | 159                  | SI                    |
| CARLOS.LOPEZ                  | 503                  | SI                    |
| TUTELASALUD                   | 1.115                | SI                    |
| OTROS USUARIOS < 5            | 19                   |                       |
| <b>Total</b>                  | <b>2.710</b>         |                       |

**Fuente:** Creación Propia

Atentamente,

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

Proyectó: Carmen Elvira Posada Rivera – Contratista



CO-SC-CER437981



Calle 4ª B # 36-00 San Fernando Cali  
[www.cali.gov.co/salud](http://www.cali.gov.co/salud)