

RESUMEN GESTIÓN DE PQRSD SEMANA DEL 1 al 7 de NOVIEMBRE DE 2025

1 mensaje

Salud, PQRS <pqrs.salud@cali.gov.co>
Para: Luis Guillermo Echeverry Marulanda <luis.echeverry.mar@cali.gov.co>, Carlos Eduardo Pinzon Florez <carlos.pinzon@cali.gov.co>, Yanet Velez Jaramillo <Yanet.velez@cali.gov.co>, Juan Edilberto Guen <juan.guerrero@cali.gov.co>, Jean Pierre Pineda Escandon <jean.pineda@cali.gov.co>, Marcelo Adrian Carmona Garcia <marcelo.carmona@cali.gov.co>, Guillermo Andres Fernandez Rojas <guillermo.fernandez.rojas@cali.gov.co>, Lina Calderon Munoz <lina.calderon@cali.gov.co>, Willarman Prada Rada <willarman.prada@cali.gov.co>, Sandra Concha Aguirre <sandra.concha@cali.gov.co>, Roberto Andres Betancourth Gomez <roberto.betancourth@cali.gov.co>, Maria Valencia Lopez <maria.valencia.lopez@cali.gov.co>, Sandra Monica Morales Aldana <sandra.morales.aldana@cali.gov.co>, Maria Cristina Jaramillo Ramos <maria.cristina.jaramillo@cali.gov.co>, Carlos Humberto Lopez Lopez <carlos.humberto.lopez@cali.gov.co>, Nelsy Patricia Villa <nelsy.villa@cali.gov.co>, Guillermo Velasco Echeverry <guillermo.velasco@cali.gov.co>, Pablo Andres Lizcano Gomez <pablo.lizcano@cali.gov.co>, Paola Andrea Osorio Castro <paola.osorio@cali.gov.co>, Ivonne Cosme <maria.cosme@cali.gov.co>, Jorge Ordoñez <jorge.ordonez@cali.gov.co>, Lucy Marcela Diaz Rivadeneira <marcela.diaz@cali.gov.co>, Alexander Galvis Lasso <alexander.galvis.lasso@gmail.com>, alexro6976@gmail.com, osca carmen.posada.rivera@gmail.com, Norha Cecilia Espinosa Perez <norha.espinosa@cali.gov.co>, picsuroriente@gmail.com, Ramiro Polindara Montenegro <ramiro.polindara@cali.gov.co>, Fichman Delgado, <jose.fichman@cali.gov.co>
Cc: Juan Edilberto Guerrero Vargas <juan.guerrero@cali.gov.co>, Jean Pierre Pineda Escandon <jean.pineda@cali.gov.co>, Marcelo Adrian Carmona Garcia <marcelo.carmona@cali.gov.co>, Guillermo Andres Fernandez Rojas <guillermo.fernandez.rojas@cali.gov.co>, Lina Maria Calderon Munoz <lina.calderon@cali.gov.co>, Willarman Prada Rada <willarman.prada@cali.gov.co>, Sandra Concha Aguirre <sandra.concha@cali.gov.co>, Roberto Andres Betancourth Gomez <roberto.betancourth@cali.gov.co>, Maria Cristina Valencia Lopez <maria.valencia.lopez@cali.gov.co>, Sandra Monica Morales Aldana <sandra.morales.aldana@cali.gov.co>, Maria Cristina Jaramillo Ramos <maria.cristina.jaramillo@cali.gov.co>, Carlos Humberto Lopez Lopez <carlos.humberto.lopez@cali.gov.co>, Nelsy Patricia Villa <nelsy.villa@cali.gov.co>, Guillermo Velasco Echeverry <guillermo.velasco@cali.gov.co>, Pablo Andres Lizcano Gomez <pablo.lizcano@cali.gov.co>, Paola Andrea Osorio Castro <paola.osorio@cali.gov.co>, Ivonne Cosme <maria.cosme@cali.gov.co>, Jorge Ordoñez <jorge.ordonez@cali.gov.co>, Lucy Marcela Diaz Rivadeneira <marcela.diaz@cali.gov.co>, picsuroriente@gmail.com, Ramiro Polindara Montenegro <ramiro.polindara@cali.gov.co>, Fichman Delgado, Jose Julian <jose.fichman@cali.gov.co>, Talento Humano Salud <talentohumano.salud@cali.gov.co>, Maria Cristina Bonilla Villarejo <maria.cristina.bonilla.villarejo@cali.gov.co>

Cordial saludo.
Con el fin de generar las alertas necesarias que permitan agilizar el proceso y optimizar los tiempos de respuesta de las PQRSD, a continuación el resumen de la gestión de la semana del 1 al 7 de noviembre de 2025:

1. PQRSD recibidas del 1 al 7 de noviembre de 2025			
TOTAL PQRSD RECIBIDAS	308	%	
TOTAL A TIEMPO	301	97,73%	
TOTAL VENCIDAS	7	2,27%	

2. Distribución de PQRSD por área del organismo				
	UAG	SPPSS	SPSPS	TUTELAS
TOTAL	4	154	147	4
A TIEMPO	4	154	143	1
VENCIDAS	0	0	4	3
PORCENTAJE DE DISTRIBUCIÓN	1,30%	50,00%	47,73%	1,30%

De acuerdo con lo evidenciado en la Oportunidad de mejora HA25-21-02 de la Auditoría Interna No. 11 "Establecer lineamientos para que los informes de gestión de F desagregada por grupos de trabajo de acuerdo a la nueva Resolución interna N° 4145.010.21.1.914.000621 del 2025 y no únicamente por Subsecretarías y Unidad de Apoyo a la Gestión. Esto facilita la identificación de las mayores dificultades en la gestión oportuna de las solicitudes ciudadanas, permitiendo la focalización de acciones correctivas específicas y apoyaría a los líderes de proceso en la toma de decisiones basadas en la responsabilidad, lo cual fortalecería el Requisito 9.1.3 - Análisis y evaluación y la Dimensión MIPG de Evaluación de Resultados." a partir de éste resumen semanal y en los informes de gestión mensuales y trimestrales, se desagrega la información de la gestión por grupos de trabajo en la siguiente tabla:

3. Distribución por Grupos de las Áreas							
Despacho del Secretario							
Grupo	TOTAL	%	A TIEMPO	%	VENCIDAS	%	
Despacho del Secretario	1	0,32%	1	100,00%	0	0,00%	10,32%
Grupo de Despacho y Comunicaciones	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	
Grupo de Participación Social y Ciudadana	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	

Subsecretaría e Promoción, Prevención y Producción de Social de la Salud							
Grupo	TOTAL	%	A TIEMPO	%	VENCIDAS	%	
Grupo de Ambiente y Salud	11	3,57%	11	7,24%	0	0,00%	152,49,35%
Grupo de Gestión de Salud Pública	5	1,62%	5	3,29%	0	0,00%	
Grupo de Regulación Sanitaria y Control	136	44,16%	136	89,47%	0	0,00%	
Grupo de Vigilancia Epidemiológica, Social y Cultural.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	

Subsecretaría de Protección de la Salud y Prestación del Servicio							
Grupo	TOTAL	%	A TIEMPO	%	VENCIDAS	%	
Grupo de Aseguramiento en Salud	18	5,84%	18	12,16%	0	0,00%	148,48,05%
Grupo de Gestión Integral de Garantía de la Calidad en los Servicios de Salud	59	19,16%	59	39,86%	0	0,00%	
Grupo de Gestión de Desarrollo y Prestación de los Servicios	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	
Grupo de Gestión de Salud Pública en Urgencias, Emergencias y Desastres	1	0,32%	1	0,68%	0	0,00%	
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	70	22,73%	66	44,59%	4	2,70%	

Unidad de Apoyo a la Gestión							
Grupo	TOTAL	%	A TIEMPO	%	VENCIDAS	%	
Grupo Administrativo	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7,2,27%
Grupo de Planeación	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	
Grupo Financiero	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	
Grupo de Administración de Bienes, Inmuebles y Automotores (ABIMA)	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	

Grupo Gestión de TIC	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	
Grupo de Gestión Documental	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	
Grupo Jurídico Sancionatorio	5	1,62%	2	28,57%	3	42,86%	
Grupo de Sistemas integrados de Gestión y Gestión del Conocimiento	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	
Grupo de Talento Humano	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	
Grupo de Gestión Contractual	2	0,65%	2	28,57%	0	0,00%	

4. Quejas y Reclamos por área del organismo			
	UAG + TUTELAS	SPPSS	SPSPS
TOTAL	0	0	2
A TIEMPO	0	0	2
VENCIDAS	0	0	0

5. PQRSD Vencidos					
Grupo Actual	Usuario	Número de Radicado	Fecha de Vto	Estado en ORFEO	O
Grupo Jurídico y Sancionatorio	TUTELA.SALUD	#202541210100161972	2025-11-04 11:19:19	Archivado Con Respuesta	Obedece a un problema de la solucionado.
Grupo Jurídico y Sancionatorio	TUTELA.SALUD	#202541210100162242	2025-11-04 13:25:19	Archivado Con Respuesta	Obedece a un problema de la solucionado.
Grupo Jurídico y Sancionatorio	TUTELA.SALUD	#202541210100162332	2025-11-04 14:47:06	Archivado Con Respuesta	Obedece a un problema de la solucionado.
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	MARIA.FIGUEROA.GAR	#202541450100156752	2025-11-06 00:00:00	Sin Respuesta	06-11-2025 15:09 PM Reasigr reasigno los orfeos asignad 2025 en la cual me encuentre
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	MARIA.FIGUEROA.GAR	#202541450100156662	2025-11-07 00:00:00	Sin Respuesta	06-11-2025 15:09 PM Reasigr reasigno los orfeos asignad 2025 en la cual me encuentre
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	MARIA.FIGUEROA.GAR	#202541450100156842	2025-11-07 00:00:00	Sin Respuesta	06-11-2025 15:09 PM Reasigr reasigno los orfeos asignad 2025 en la cual me encuentre
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	MARIA.FIGUEROA.GAR	#202541450100156892	2025-11-07 00:00:00	Sin Respuesta	06-11-2025 15:09 PM Reasigr reasigno los orfeos asignad 2025 en la cual me encuentre

6. PQRSD Próximos a Vencer				
Grupo Actual	Usuario	Número de Radicado	Fecha de Vto	Días para el Vto
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	DIANA.MONTOYA	#202541450100157352	2025-11-10 00:00:00	3
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	KATERINE.BENITEZ	#202541450100156922	2025-11-10 00:00:00	3
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	KATERINE.BENITEZ	#202541450100157032	2025-11-10 00:00:00	3
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	KATERINE.BENITEZ	#202541450100157282	2025-11-10 00:00:00	3
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	KATERINE.BENITEZ	#202541450100157302	2025-11-10 00:00:00	3
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	KATERINE.BENITEZ	#202541450100157312	2025-11-10 00:00:00	3
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	KATERINE.BENITEZ	#202541450100157332	2025-11-10 00:00:00	3
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	KELLY.SALCEDO	#202541450100156652	2025-11-10 00:00:00	3
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	KELLY.SALCEDO	#202541450100156672	2025-11-10 00:00:00	3
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	KELLY.SALCEDO	#202541450100156742	2025-11-10 00:00:00	3
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	KELLY.SALCEDO	#202541450100156822	2025-11-10 00:00:00	3
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	MARIA.FIGUEROA.GAR	#202541450100156702	2025-11-10 00:00:00	3
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	MARIA.FIGUEROA.GAR	#202541450100156732	2025-11-10 00:00:00	3
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	WALTER.VELASCO	#202541450100156872	2025-11-10 00:00:00	3
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	WALTER.VELASCO	#202541450100156962	2025-11-10 00:00:00	3
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	WALTER.VELASCO	#202541450100157272	2025-11-10 00:00:00	3
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	WALTER.VELASCO	#202541450100157292	2025-11-10 00:00:00	3
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	WALTER.VELASCO	#202541450100157322	2025-11-10 00:00:00	3
Grupo de Regulación Sanitaria y Control	GLORIA.NARVAEZ.REY	#202541450100158512	2025-11-11 00:00:00	4
Grupo de Ambiente y Salud	NIDIA.MONTES	#202541450100157902	2025-11-11 00:00:00	4
Grupo de Regulación Sanitaria y Control	YADIRA.GUEVARA	#202541450100158562	2025-11-11 00:00:00	4
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	KATERINE.BENITEZ	#202541450100158942	2025-11-11 00:00:00	4
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	KELLY.SALCEDO	#202541450100158872	2025-11-11 00:00:00	4
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	WALTER.VELASCO	#202541450100158782	2025-11-11 00:00:00	4
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	KATERINE.BENITEZ	#202541450100158882	2025-11-12 00:00:00	5
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	KATERINE.BENITEZ	#202541450100158892	2025-11-12 00:00:00	5
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	KATERINE.BENITEZ	#202541450100158902	2025-11-12 00:00:00	5
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	KATERINE.BENITEZ	#202541450100158932	2025-11-12 00:00:00	5
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	KELLY.SALCEDO	#202541450100156612	2025-11-12 00:00:00	5
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	KELLY.SALCEDO	#202541450100158792	2025-11-12 00:00:00	5
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	KELLY.SALCEDO	#202541450100158832	2025-11-12 00:00:00	5
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	KELLY.SALCEDO	#202541450100158852	2025-11-12 00:00:00	5
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	MARIA.FIGUEROA.GAR	#202541450100156622	2025-11-12 00:00:00	5
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	WALTER.VELASCO	#202541450100158812	2025-11-12 00:00:00	5
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	WALTER.VELASCO	#202541450100158862	2025-11-12 00:00:00	5

Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	WALTER.VELASCO	#202541450100158912	2025-11-12 00:00:00	5
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	WALTER.VELASCO	#202541450100158922	2025-11-12 00:00:00	5
Grupo de Regulación Sanitaria y Control	LUZ.FIGUEROA.LOZ	#202541730102018142	2025-11-14 00:00:00	7

Adjuntamos la matriz de seguimiento y quedamos atentos a cualquier duda o requerimiento adicional.

Gracias.

--
GESTIÓN DE PQRSD
UNIDAD DE APOYO A LA GESTIÓN
Secretaría Distrital de Salud Pública

 **RESUMEN SEMANA DEL 1 AL 7 DE NOVIEMBRE.xlsx**
199K