



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

Informe de Seguimiento a Gestión de PQRSD Enero de 2026

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

Calle 4ª B # 36-00 San Fernando Cali
www.cali.gov.co/salud



Contenido

Introducción

Objetivo

Alcance

Fuentes de Información

PARTE I: Indicadores de Gestión de PQRSD – Enero de 2026

1. Total de PQRSD Radicadas durante el Período del 1 al 31 de Enero de 2026.

- Análisis
- Recomendaciones

2. Distribución de PQRSD por Áreas del Organismo

- Análisis
- Recomendaciones Estratégicas

3. Distribución de PQRSD por Grupos de las Áreas del Organismo

- Análisis
- Hallazgos Críticos
- Recomendaciones Estratégicas

4. Distribución de PQRSD por Estado en la Plataforma ORFEO

- Análisis
- Hallazgos Críticos
- Recomendaciones Estratégicas

5. Distribución de PQRSD por Tipificación

- Análisis
- Recomendaciones Estratégicas

6. Distribución de PQRSD por Medio / Canal

- Análisis

- Recomendaciones Estratégicas

7. Distribución de PQRSD por Días desde la Fecha de Vencimiento

- Análisis del Indicador y Riesgos
- Hallazgos Críticos
- Causas Estructurales del Vencimiento en PQRSD
- Recomendaciones Estratégicas

8. Relación entre PQRSD vencidas y los indicadores 3, 4 y 5.

9. Ejes estratégicos

10. Usuarios con mayor cantidad de PQRSD vencidas

PARTE II: Análisis comparativo entre los indicadores de Diciembre de 2025 y Enero de 2026

- 1. Panorama General**
- 2. Comparativo indicador por indicador**
- 3. Conclusión Estratégica**



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 31 de Enero de 2026.

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 31 de Enero de 2026 generado desde la base de datos del Sistema de Gestión Documental ORFEO.

PARTE I Indicadores de Gestión de PQRSD – Enero de 2026

1. Total de PQRSD Radicadas durante el Período del 1 al 31 de Enero de 2026.

La Secretaria Distrital de Salud recibió en el mes de Enero un total de 1.551 radicados. Al 31 de Enero se evidenció que 1.351 se gestionaron a tiempo y 200 quedaron como vencidas, de acuerdo con los plazos estipulados en los artículos 13 y 14 de la Ley 1755 de 2015.

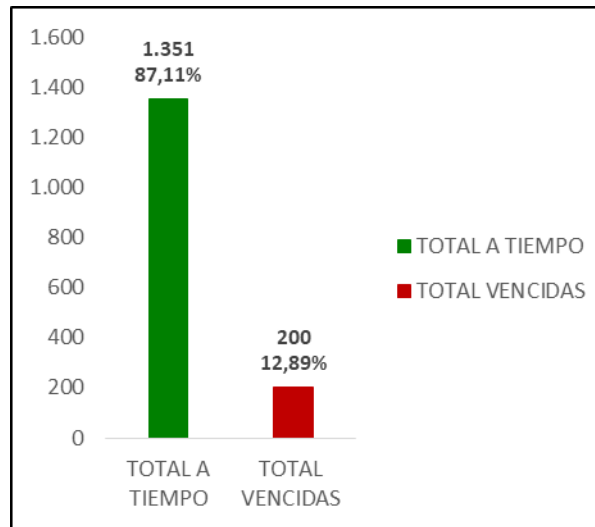


Gráfico: PQRSD recibidas en la Secretaría Distrital de Salud Pública – Enero de 2026

1. PQRSD recibidas enero de 2026

TOTAL PQRSD RECIBIDAS	1.551	%
TOTAL A TIEMPO	1.351	87,11%
TOTAL VENCIDAS	200	12,89%

Fuente: Creación Propia

- Total radicadas: 1.551
- A tiempo: 1.351 → 87,11%
- Vencidas: 200 → 12,89%



Análisis

- Se recibieron 1.551 PQRSD, de las cuales el 87,11% (1.351) fueron atendidas a tiempo.
- Hallazgos críticos:** 200 vencidas (12,89%) es un volumen significativo que puede afectar la percepción ciudadana.

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. El cierre administrativo debe ser efectuado por el último usuario o por quien administre el proceso, hasta que el radicado sea enviado a archivo, de lo contrario quedará reportado como vencido y sin archivar.

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. Esto altera el indicador por lo que en el análisis de resultados no serán tenidas en cuenta.

2. Distribución de PQRSD por Áreas del Organismo

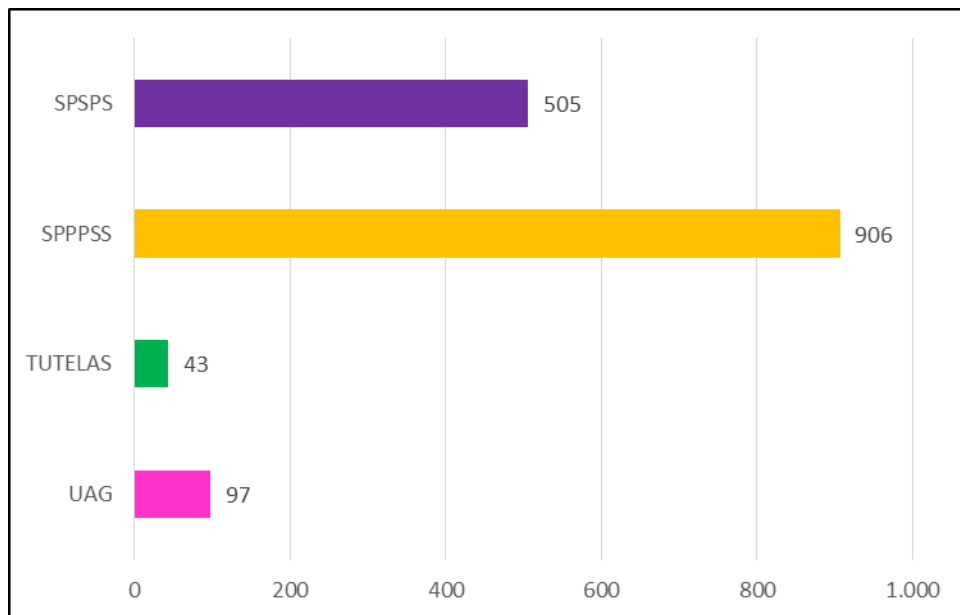


Gráfico: Distribución de PQRSD por Áreas del Organismo

2. Distribución de PQRSD por área del organismo

	Calle 4ª B # 36-00 San Fernando Cali	UAG	TUTELAS	SPPPSS	SPSPS
TOTAL	www.cali.gov.co/salud	97	43	813	505
A TIEMPO		95	6	713	495
VENCIDAS		2	37	77	10
PORCENTAJE DE DISTRIBUCIÓN		6,25%	2,77%	51,77%	39,20%

Fuente: Creación Propia

Análisis

- **Hallazgos clave:** El área SPSPS concentra la mayor carga (505 casos), seguida de SPPPSS (906).
- **Hallazgos críticos:** Tutelas presentan 37 vencidas de 43 recibidas (86%), lo que es crítico por el impacto legal.
- **Recomendaciones:** Crear un equipo especializado para tutelas y reforzar capacidad en SPSPS para reducir vencimientos.
- **Riesgos:**

Tutelas: hace parte de la Unidad de Apoyo a la Gestión es el indicador más crítico; 37 de 43 fueron gestionadas fuera del tiempo establecido por la normativa. Esto puede tener implicaciones legales y reputacionales.

3. Distribución de PQRSD por Grupos de las Áreas del Organismo

La Secretaría Distrital de Salud se divide en 4 áreas así:



Las áreas a su vez se dividen en grupos así:

Despacho del Secretario							34
Grupo	TOTAL	%	A TIEMPO	%	VENCIDAS	%	
Grupo de Despacho y Comunicaciones	34	2,19%	33	97,06%	1	2,94%	
Grupo de Participación Social y Ciudadana	0	0,00%	0	#DIV/0!	0	0,00%	

Fuente: Creación Propia

Despacho del Secretario

- Grupo de Despacho y Comunicaciones: 34 casos → 33 a tiempo, 1 vencido.
- Grupo de Participación Social y Ciudadana: 0 casos.

Análisis: Cumplimiento alto en Comunicaciones aunque el volumen de radicados es bajo pero con 1 solo vencimiento.

Subsecretaría e Promoción, Prevención y Producción de Social de la Salud							803
Grupo	TOTAL	%	A TIEMPO	%	VENCIDAS	%	
Grupo de Ambiente y Salud	11	0,71%	11	100,00%	0	0,00%	
Grupo de Gestión de Salud Pública	169	10,90%	137	81,07%	32	18,93%	
Grupo de Regulación Sanitaria y Control	603	38,88%	564	93,53%	39	6,47%	
Grupo de Vigilancia Epidemiológica, Social y Cultural.	20	1,29%	14	70,00%	6	30,00%	

Fuente: Creación Propia

Subsecretaría de Promoción, Prevención y Producción Social de la Salud

- Ambiente y Salud: 11 casos → 100% a tiempo.
- Gestión de Salud Pública: 169 casos → 81,07% a tiempo.
- Regulación Sanitaria y Control: 603 casos → 93,53% a tiempo.
- Vigilancia Epidemiológica, Social y Cultural: 20 casos → 70% a tiempo.

Análisis: Regulación Sanitaria concentra el mayor volumen (38,88%) con buen cumplimiento. Vigilancia Epidemiológica requiere atención por bajo desempeño relativo o proporcional.

Subsecretaría de Protección de la Salud y Prestación del Servicio							
Grupo	TOTAL	%	A TIEMPO	%	VENCIDAS	%	
Grupo de Aseguramiento en Salud	51	100%	51	94,4%	3	5,6%	
Grupo de Gestión Integral de Garantía de la Calidad en los	296	19,08%	239	80,74%	57	19,26%	
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,	2	0,13%	2	100,00%	0	0,00%	

Fuente: Creación Propia

Subsecretaría de Protección de la Salud y Prestación del Servicio

- Aseguramiento en Salud: 54 casos → 94,44% a tiempo.
- Gestión Integral de Garantía de la Calidad: 296 casos → 80,74% a tiempo.
- Grupo de Gestión de Salud Pública en Urgencias, Emergencias y Desastres 2 casos → 100%
- Servicio de Atención a la Comunidad en Salud: 256 casos → 90,63% a tiempo.

Análisis: Atención a la Comunidad y el Salud Pública en Urgencias, Emergencias y Desastres muestran desempeño sobresaliente.

Unidad de Apoyo a la Gestión							106
Grupo	TOTAL	%	A TIEMPO	%	VENCIDAS	%	
Grupo Administrativo	1	0,06%	1	0,06%	0	0,00%	
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	51	3,29%	13	25,49%	38	74,51%	
Grupo de Sistemas Integrados de Gestión y Gestión del	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	54	3,48%	54	3,48%	0	0,00%	

Fuente: Creación Propia



Unidad de Apoyo a la Gestión

- Administrativo: 1 caso → 100% a tiempo
- Jurídico Sancionatorio: 51 casos → 25,49% a tiempo, 74,51% vencidos.
- Gestión Contractual: 54 casos → 100% a tiempo.
- Otros grupos: 0 casos.

Análisis: Jurídico Sancionatorio es crítico, con altísimo nivel de vencimientos. Contratación cumple satisfactoriamente.

Recomendaciones

- Jurídico Sancionatorio: Intervención inmediata, revisión de procesos y redistribución de carga.

4. Distribución de PQRSD por estado en la plataforma ORFEO

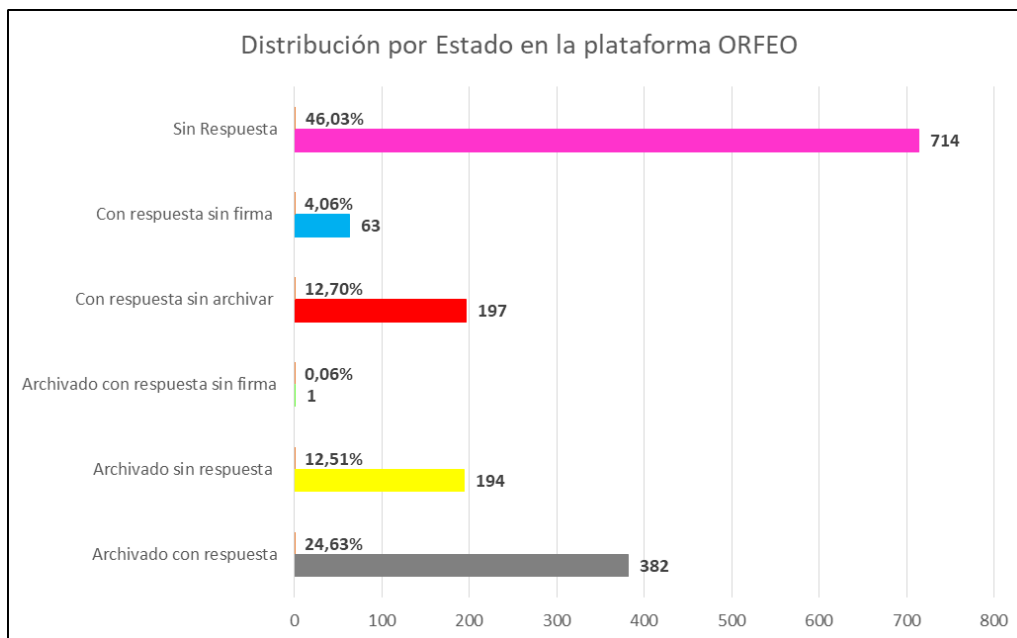


Gráfico: Distribución de PQRSD por estado en la plataforma ORFEO

4. Distribución de PQRSD por Estado en la plataforma ORFEO							
Calle 4ª B # 36-00 San Fernando Cali							
Estado	TOTAL	%	A TIEMPO	%	VENCIDAS	%	
Archivado con respuesta	382	24,63%	313	81,94%	69	18,06%	
Archivado sin respuesta	194	12,51%	146	75,20%	48	24,74%	
Archivado con respuesta sin firma	1	0,06%	1	100,00%	0	0,00%	

Fuente: Creación Propia

Análisis

Este indicador refleja cómo se encuentran clasificadas las PQRSD dentro de la plataforma ORFEO según su **estado de trámite**.

Permite dimensionar no solo el volumen total, sino también la eficiencia del flujo de gestión.

- **Hallazgos clave:** 714 casos sin respuesta (46% del total).
- **Hallazgos críticos:** Alto riesgo reputacional y de sanciones por incumplimiento.

La distribución por estado es clave para identificar cuellos de botella.

- a. El estado **Archivado con Respuesta** arroja un resultado de 382 PQRSD siendo la segunda con mayor participación y representa un 24,63%, del total de radicados el mes de Enero de 2026.
- b. **Archivados sin Respuesta** representa una participación del 12,51%, es decir 194 PQRSD de las cuales 48 no se gestionaron a tiempo.
- c. **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 presentó 1 caso durante el período del presente informe. generar el oficio de



respuesta y, según sea el caso, el Acta de Visita, Inspección o cualquier otro documento tipo como soporte.

- d. El estado **Con Respuesta sin Archivar** representa 12,70% del total de PQRSD recibidas en el período, con 197 a tiempo y 21 vencidas.
- e. **Con Respuesta sin Firma** se recibieron 63 PQRSD en el mes de Enero de 2026 con éste estado y al cierre del presente informe 17 se encontraron vencidas.
- f. **Sin respuesta** representa 46,03% del total de PQRSD recibidas, es decir 714 PQRSD de las cuales 45 estaban vencidas y las demás se encuentran en el proceso de gestión.

Recomendaciones Estratégicas

- Establecer un plan de choque para reducir “sin respuesta y vencidos” que son 45, es decir el 6,30%, con seguimiento diario y responsables claros.
- Fortalecer la formalización documental: asegurar que las respuestas se archiven y firmen oportunamente para consolidar la trazabilidad.

5. Distribución de PQRSD por Tipificación

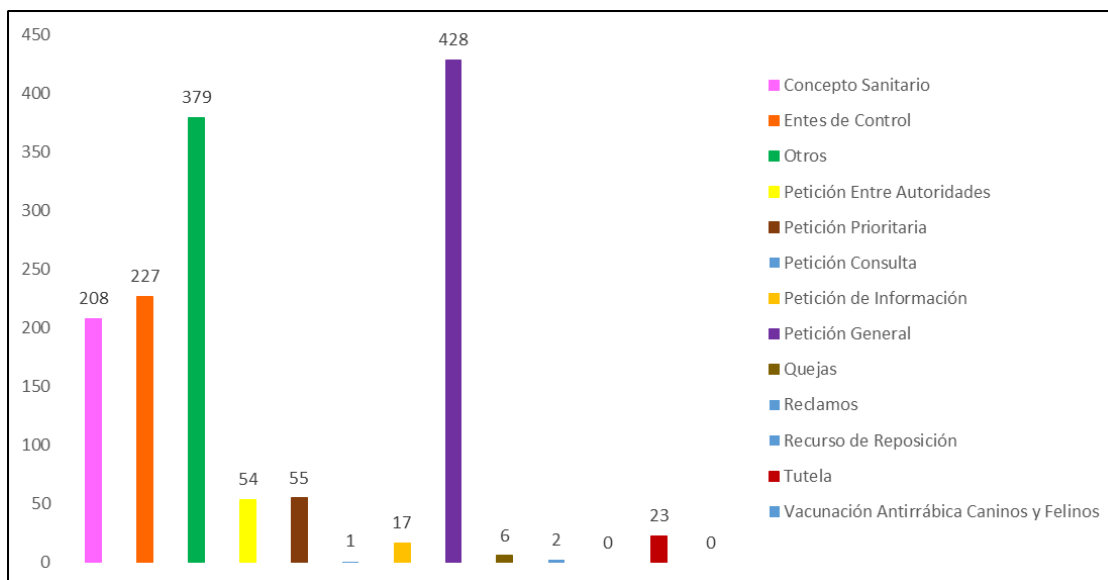


Gráfico: Distribución de PQRSD por tipificación



5. Distribución de PQRSD por Tipo

Tipo	TOTAL	%	A TIEMPO	%	VENCIDAS	%
Concepto Sanitario	398	25,66%	383	96,23%	15	3,77%
Entes de Control	225	14,51%	159	70,67%	66	29,33%
Otros	340	21,92%	287	84,41%	53	15,59%
Petición Entre Autoridades	70	4,51%	64	91,43%	6	8,57%
Petición Prioritaria	30	1,93%	30	100,00%	0	0,00%
Petición Consulta	6	0,39%	6	100,00%	0	0,00%
Petición de Información	18	1,16%	13	72,22%	5	27,78%
Petición General	404	26,05%	390	96,53%	14	3,47%
Vacunación de caninos y felinos	1	0,06%	1	100,00%	0	0,00%
Quejas	14	0,90%	12	85,71%	2	14,29%
Reclamo	3	0,19%	3	100,00%	0	0,00%
Tutela	42	2,71%	3	7,14%	39	92,86%
Total	1.551	100,00%	1351	87,11%	200	12,89%

Fuente: Creación Propia

Análisis

- **Hallazgos clave:** Concepto Sanitario (398) y Petición General (404) son los más frecuentes.

Hallazgos Críticos

- Tutelas: desempeño crítico, con 92,86% vencidas. Representa el mayor riesgo institucional y reputacional.
- Entes de Control: nivel de vencimientos elevado (29,33%), lo que afecta la relación con organismos externos.
- Otros, Petición de Información y quejas: presentan proporciones de vencimiento inferiores al estándar recomendado ($\leq 15\%$).

Recomendaciones Estratégicas

- Tutelas:

Intervención inmediata en la gestión de tiempos.



Revisión de protocolos legales y refuerzo de personal especializado estableciendo un sistema de alertas exclusivas para tutelas.

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:

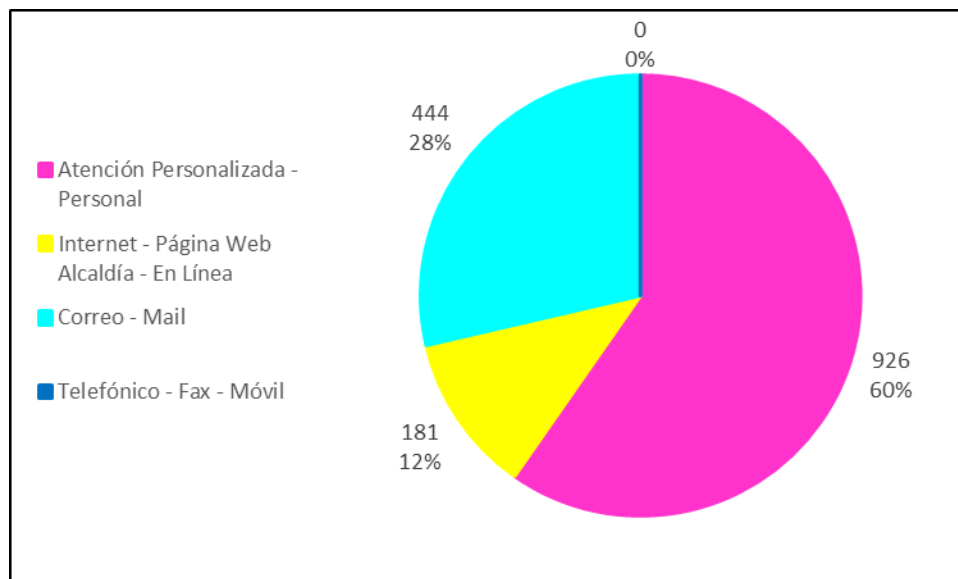


Gráfico: Distribución de PQRSD por Medio / Canal

6. Distribución PQRSD por medio/canal

Medio	Total	%	A tiempo	Vencidas
Atención Personalizada - Personal	926	59,70%	796	130
Internet - Página Web Alcaldía - En Línea	181	11,67%	166	15
Correo - Mail	444	28,63%	398	55
Telefónico - Fax - Móvil	0	0,00%	0	0
QAP (Quality Assurance Program)	0	0,00%	0	0
Validadores	1.551	100,00%	1.360	200

Fuente: Creación Propia

Análisis

- **Hallazgos clave:** Atención personalizada concentra el 60% (926 casos).
- **Hallazgos críticos:** Alto riesgo de saturación en atención presencial; vencidas 130 (14%).

Recomendaciones Estratégicas

- Correo – Mail:
 - Implementar filtros y clasificación automática para priorizar casos urgentes.
 - Reforzar el equipo encargado de este canal, dado su alto volumen.
 - Establecer metas específicas de reducción de vencidos.
- Atención Personalizada:
 - Optimizar tiempos de respuesta en ventanilla y puntos de atención.
 - Incorporar alertas internas para casos próximos a vencer.
- Página Web:
 - Consolidar este canal como modelo de eficiencia.
 - Promover su uso ciudadano para reducir carga en correo y atención presencial.

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 Enero de 2026:

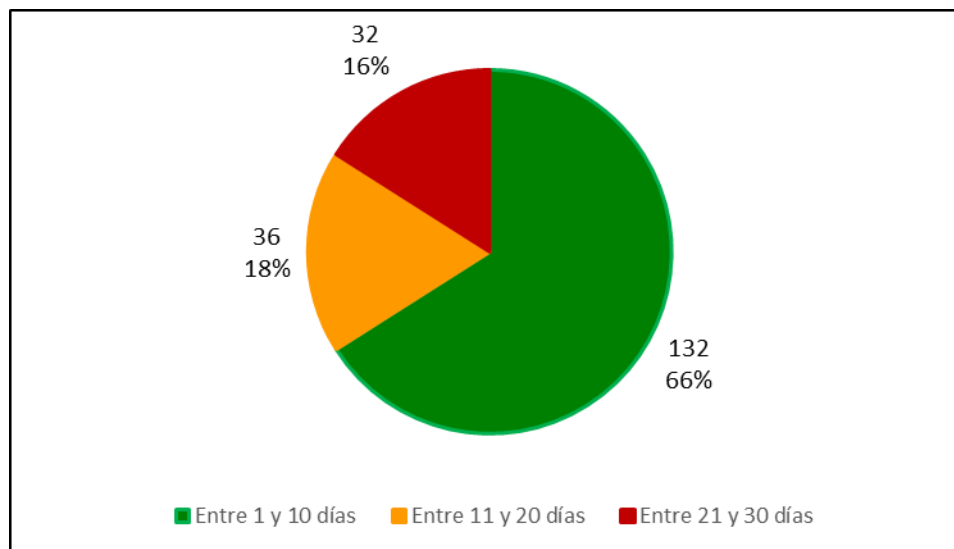


Gráfico: Distribución de PQRSD por rango de días desde su vencimiento

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

Entre 1 y 10 días	132	8,51%
Entre 11 y 20 días	36	2,32%
Entre 21 y 30 días	32	2,06%
Validadores	200	12,89%

Fuente: Creación Propia

Análisis

- **Hallazgos clave:** 132 casos vencidos entre 1–10 días, 36 entre 11–20, y 32 entre 21–30.
- **Hallazgos críticos:** Persistencia de vencimientos prolongados indica falta de control correctivo.
- **Recomendaciones:** Implementar semáforos de gestión (verde/amarillo/rojo) según días vencidos y asignar responsables.

8. Relación entre vencimientos y los indicadores 3, 4 y 5

- **Indicador 3 (Grupos):** Los grupos con mayor carga (Regulación Sanitaria, Garantía de Calidad, Jurídico Sancionatorio) concentran los vencimientos más altos, lo que revela **focos críticos internos**.
- **Indicador 4 (Estado ORFEO):** El 46% sin respuesta muestra que los vencimientos no solo son por retraso, sino también por **falta de cierre administrativo**.
- **Indicador 5 (Tipificación):** Tutelas y Entes de Control son los más críticos, lo que conecta con el hallazgo del Indicador 2: **riesgo legal y reputacional**.

En conjunto, los vencimientos reflejan una concentración en áreas jurídicas y de control, y una deficiencia en la gestión de cierre en ORFEO.

9. Ejes estratégicos

Gestión jurídica prioritaria: Equipo especializado para tutelas y entes de control.

Optimización tecnológica: Automatización de alertas en ORFEO y semáforos de vencimiento.

Redistribución de cargas: Reasignación de casos en SPSPS y Regulación Sanitaria.

Capacitación: Formación en tipificación temática y proceso de cierre de radicados en la plataforma ORFEO.

Diversificación de canales: Incentivar uso de web y correo para descongestionar presencial a través de una estrategia de comunicación al interior de la entidad.

10. Usuarios con mayor cantidad de PQRSD vencidas entre el 1 y el 31 de Enero de 2026.

A continuación se relacionan los usuarios que presentan PQRSD vencidas correspondientes al Enero con corte al 31 de Enero de 2026:

10. Lista de usuarios con PQRSD vencidas

Usuario	Cantidad vencidas	Reincidente
GLORIA.NARVAEZ.REY	5	SI
SUBSECRETARIO.PROTECCIONSALUD	5	SI
DIANA.MONTOYA	16	SI
LUCY.DIAZ	16	SI
JUAN.ESCOBAR.PIN	24	SI
TUTELASALUD	38	SI
CARLOS.LOPEZ	40	SI

Fuente: Creación Propia



PARTE II: Análisis Comparativo Indicadores Diciembre 2025 vs indicadores Enero 2026

Indicador	Diciembre 2025	Enero 2026	Variación / Observación
Total PQRSD recibidas	1,400	1,551	↑ +151 (11% más)
A tiempo	994 (71%)	1,351 (87%)	Mejora significativa en oportunidad
Vencidas	406 (29%)	200 (13%)	↓ reducción del 50% en vencidas
Áreas críticas	SPSPS (199 vencidas)	Tutelas (37 vencidas) y SPSPS (79 vencidas)	Persisten focos de vencimiento en SPSPS y Tutelas
Grupos con mayor carga	Regulación Sanitaria y Control (437) y Atención Comunidad (441)	Regulación Sanitaria y Control (603) y Atención Comunidad (256)	Regulación Sanitaria sigue siendo el grupo más demandado
Estados en ORFEO	"Sin respuesta" 391 (41% vencidas)	"Sin respuesta" 714 (solo 6% vencidas)	Mejora en gestión de respuestas, aunque alto volumen sin archivar
Tipificación crítica	Entes de Control (134 vencidas), Tutelas (22 vencidas)	Tutelas (39 vencidas), Entes de Control (66 vencidas)	Tutelas siguen siendo el mayor riesgo
Canales	Personal (662) y Correo (595)	Personal (926) y Correo (444)	Crece atención personalizada, baja correo
Días de vencimiento	318 casos entre 1–10 días	132 casos entre 1–10 días	Reducción clara en rezago acumulado

Fuente: Creación Propia

1. Panorama General

Durante el mes de enero de 2026 se evidenció una mejora significativa en la gestión de PQRSD frente a diciembre de 2025. El volumen de solicitudes aumentó un 11%, pero la oportunidad de respuesta también se fortaleció, pasando de un 71% a un 87% de cumplimiento. Esta evolución refleja avances en la capacidad operativa y en los tiempos



de respuesta institucional.

2. Comparativo Indicador por Indicador

Indicador 1: Total PQRSD Recibidas

- Hallazgo clave: Se recibieron 151 solicitudes más en enero, con una reducción del 50% en vencidas.
- Hallazgo crítico: Persisten 200 casos vencidos que requieren seguimiento.
- Recomendación: Mantener el ritmo de mejora con alertas semanales de vencimiento.

Indicador 2: Distribución por Área del Organismo

- Hallazgo clave: SPSPS redujo vencidas de 199 a 79; SPPPS aumentó volumen pero mantuvo control.
- Hallazgo crítico: Tutelas aumentaron vencidas de 27 a 37.
- Recomendación: Crear células especializadas para Tutelas y reforzar SPSPS.

Indicador 3: Distribución por Grupos

- Hallazgo clave: Regulación Sanitaria aumentó volumen pero redujo vencidas de 140 a 39.
- Hallazgo crítico: Jurídico Sancionatorio aumentó vencidas de 32 a 38.
- Recomendación: Protocolos acelerados para grupos sancionatorios y de tutela.

Indicador 4: Estado en ORFEO

- Hallazgo clave: Disminuyen vencidas en “sin respuesta”, pero el volumen total sube a 714.
- Hallazgo crítico: Riesgo reputacional por falta de cierre documental.
- Recomendación: Capacitación en uso de ORFEO y alertas automáticas de gestión.

Indicador 5: Tipificación

- Hallazgo clave: Mejora en Entes de Control; Tutelas empeoran.
- Hallazgo crítico: Tutelas duplican vencidas (39 en enero).
- Recomendación: Unidad exclusiva para Tutelas y coordinación con entes externos.

Indicador 6: Medio/Canal

- Hallazgo clave: Atención presencial crece 40%, correo disminuye.
- Hallazgo crítico: Riesgo de saturación en atención personalizada.
- Recomendación: Incentivar canales digitales y automatizados.

Indicador 7: Rango de Días Vencidos

- Hallazgo clave: Reducción de casos entre 1–10 días (de 318 a 132).
- Hallazgo crítico: Persisten 68 casos entre 11–30 días.
- Recomendación: Tablero de control con alertas tempranas y seguimiento diario.

3. Conclusión Estratégica

La gestión de PQRSD muestra una evolución positiva en enero, con mejoras en oportunidad, reducción de vencidas y avances en grupos clave. Sin embargo, persisten riesgos críticos en Tutelas, Jurídico Sancionatorio y la gestión documental en ORFEO.

Se recomienda implementar un plan de acción con enfoque en:

- Priorización jurídica y de tutela.
- Optimización documental.
- Redistribución de carga operativa.
- Fortalecimiento de canales digitales.

Atentamente,

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

Proyectó y elaboró: Carmen Elvira Posada Rivera – Contratista