

RESUMEN GESTIÓN DE PQRSD SEMANA DEL 11 AL 17 DE MAYO DE 2026

1 mensaje

Salud, PQRS <pqrs.salud@cali.gov.co>

18 de mayo de 2026 a las 7:

Para: juliangomez.saludpublica@gmail.com, karocarvajal0@gmail.com, katherinecampaz0370@cali.gov.co, Leidy Avila Rojas <leidy.avila@cali.gov.co>, leivyavila0370@cali.gov.co, lucy.diaz@cali.gov.co, Luz Stella Figueroa Lozano <luz.figueroa.loz@cali.gov.co>, Luz Marina Manzano Rodriguez <luz.manzano@cali.gov.co>, Luz Marina Trujillo Becerra <luz.trujillo.bec@cali.gov.co>, Maria Hilda Ceballos Castaneda <maria.cebillos@cali.gov.co>, Maria Del Socorro Lopez Londono <maria.lopez@cali.gov.co>, "Rodriguez Valencia, Maria Camil" <maria.rodriguez@cali.gov.co>, nataliierav95@gmail.com, "Cuellar Mejia, Olga Lucia" <olga.cuellar@cali.gov.co>, Paola Andrea Marin Martinez <paola.marin@cali.gov.co>, rengifoangelaximena@gmail.com, roberthugocaicedo@gmail.com, robertobetancourth05@gmail.com, "Dorado Trochez, Rosa Angela" <rosa.dorado@cali.gov.co>, saenzfabian95@gmail.com, sandra.concha@cali.gov, SEM CRUE <sem.crue@cali.gov.co>, Solanyi Mosquera Castillo <solanyi.mosquera@cali.gov.co>, tangarifevale02@gmail.com, Tito Alfredo Bravo Perez <tito.bravo@cali.gov.co>, "Guevara Romero, Yadiria Alexandra" <yadiria.guevara@cali.gov.co>, yeseniaaiaassaludoral@gmail.com, Jean Pierre Pineda Escandon <jean.pineda@cali.gov.co>, Elizabeth Osorio Duran <johanna.orejuela@cali.gov.co>, abogadodiegofernandomoreno@gmail.com, Alba Marina Gomez Torres <alba.gomez@cali.gov.co>, alexpro69@hotmail.com, amerayalanda@gmail.com, anabolenaramirezmorales@gmail.com, andres.arias.ssp@gmail.com, angelik393@gmail.com, angelosqc1987@gmail.com, arojasramirez92@gmail.com, calidad.regulacionycontrol@gmail.com, calidad02025@gmail.com, "Pinzon Florez, Carlos Eduardo" <carlos.pinzon@cali.gov.co>, Carolina Restrepo Guevara <carolina.restrepo@cali.gov.co>, Cenides Gil Ceballos <cenides.gil@cali.gov.co>, Cielo Del Pilar Sopo Montelegrre <cielo.sopo@cali.gov.co>, cpatrigon3@gmail.com, danielacuervo1999@gmail.com, delcastillolaura20@gmail.com, dialexarella@gmail.com, Diana Maria Sierra Aponte <diana.sierra.apo@cali.gov.co>, dianaanaranjobravo@gmail.com, dianamarcelajaramillo0916@gmail.com, Elsy Vasquez Bahamon <elsy.vasquez@cali.gov.co>, Guillermo Velasco Echeverry <emergencias@cali.gov.co>, Francia Elena Torres Solarte <francia.torres@cali.gov.co>, gonzalez.gar@cali.gov.co, Harry Correa Na <harry.correa@cali.gov.co>, jdavidjurado777@gmail.com, jenifer.ortiz@cali.gov.co, "Perez Galvis, Jhaysa Alejandra" <jhaysa.perez@cali.gov.co>, Johnny Eduardo Narvaez Palacios <johnny.narvaez@cali.gov.co>, jorge.holguin@cali.gov, "Cc: Echeverry Marulanda, Luis Guillermo" <luis.echeverry.mar@cali.gov.co>, Luis Felipe Trochez Salazar <luisfelipetrochezsalazar@gmail.com>, oscargaviria81@gmail.com, "alexro6976@gmail.com" <alexro6976@gmail.com>, Carmen Posada <carmen.posada.rivera@gmail.com>, Yanet Velez Jaramillo <Yanet.velez@cali.gov.co>, juan edilberto guerrero vargas <juan.guerrero@cali.gov.co>, Marcelo Adrian Carmona Garcia <marcelo.carmona@cali.gov.co>, Guillermo Andres Fernand Rojas <guillermo.fernandez@cali.gov.co>, lina maria calderon munoz <lina.calderon@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.lop@cali.gov.co>, Sandra Monica Morales Aldana <sandra.morales.ald@cali.gov.co>, maria cristina jaramill ramos <maria.jaramillo@cali.gov.co>, carlos humberto lopez lopez <carlos.lopez@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>, Maria Jiseli Cosme Benavides <maria.cosme@cali.gov.co>, Jorge Ordoñez <jorge.ordonez.mun@cali.gov.co>, Lucy Marcela Diaz Rivadeneira <marcela.diaz@cali.gov.co>, Norha Cecilia Espinosa Perez <norha.espinosa@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.bonilla@cali.gov.co>

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 semana del 11 al 17 de mayo de 2026:

1. PQRSD recibidas del 11 al 17 de mayo de 2026		
TOTAL PQRSD RECIBIDAS	471	%
TOTAL A TIEMPO	464	98,51%
TOTAL VENCIDAS	7	1,49%

2. Distribución de PQRSD por área del organismo			
	UAG+TUTELAS	SPPSS	SPSPS
TOTAL	8	227	236
A TIEMPO	3	226	235
VENCIDAS	5	1	1
PORCENTAJE DE DISTRIBUCIÓN	1,70%	48,20%	50,11%

De acuerdo con lo evidenciado en la Oportunidad de mejora HA25-21-02 de la Auditoría Interna No. 11 "Establecer lineamientos para que los informe gestión de PQRS incluyan información 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 Subsecretaría y Unidad de Apoyo a la Gestión. Esto facilita la identificación precisa de los grupos con mayores dificultades en la gestión oportuna de las solicitudes ciudadanas, permitirá la focalización de acciones correctivas específicas y apoyaría a los líderes de proceso en la toma de decisiones basadas en datos concretos de su área de responsabilidad, lo cual fortalecería el Requisito 9.1 Análisis y evaluación y la Dimensión MIPG de Evaluación de Resultados." en el resumen semanal, en los informes de gestión mensuales y trimestrales, se desagrega la información de los indicadores de gestión por grupos de trabajo en la siguiente tabla:

3. Distribución por Grupos de las Áreas del Organismo								
Despacho del Secretario							1	0,32%
Grupo	TOTAL	%	A TIEMPO	%	VENCIDAS	%		
Grupo de Despacho y Comunicaciones	1	0,21%	1	100,00%	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							229	48,52%
Grupo	TOTAL	%	A TIEMPO	%	VENCIDAS	%		
Grupo de Ambiente y Salud	15	3,18%	15	100,00%	0	0,00%		
Grupo de Gestión de Salud Pública	48	10,17%	47	97,92%	1	2,08%		
Grupo de Regulación Sanitaria y Control	162	34,32%	162	100,00%	0	0,00%		
Grupo de Vigilancia Epidemiológica, Social y Cultural.	4	0,85%	4	100,00%	0	0,00%		
Subsecretaría de Protección de la Salud y Prestación del Servicio							234	49,58%
Grupo	TOTAL	%	A TIEMPO	%	VENCIDAS	%		
Grupo de Aseguramiento en Salud	102	21,61%	102	100,00%	0	0,00%		
Grupo de Gestión Integral de Garantía de la Calidad en los Servicios de Salud	45	9,53%	45	100,00%	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	5	1,06%	5	100,00%	0	0,00%
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	82	17,37%	81	98,78%	1	1,22%

Unidad de Apoyo a la Gestión							7	1,48%
Grupo	TOTAL	%	A TIEMPO	%	VENCIDAS	%		
Grupo Administrativo	0	0,00%	0	0,00%	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 y Sancionatorio	6	1,27%	1	16,67%	5	83,33%		
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	1	0,21%	1	14,29%	0	0,00%		

4. Quejas y Reclamos por área del organismo			
	UAG	SPPPSS	SPSPS
TOTAL	0	5	2
A TIEMPO	0	5	2
VENCIDAS	0	0	0

5. PQRSD Vencidos				
Grupo Actual	Usuario	Número de Radicado	Fecha de Vto	Estado en ORFEO
Grupo Jurídico y Sancionatorio	TUTELA.SALUD	#202641210100092962	2026-05-11 09:15:41	Archivado Con Respuest
Grupo Jurídico y Sancionatorio	TUTELA.SALUD	#202641210100093112	2026-05-11 10:26:21	Archivado Con Respuest
Grupo Jurídico y Sancionatorio	TUTELA.SALUD	#202641210100093172	2026-05-11 10:44:11	Archivado Con Respuest
Grupo Jurídico y Sancionatorio	TUTELA.SALUD	#202641210100093332	2026-05-11 12:04:13	Archivado Con Respuest
Grupo Jurídico y Sancionatorio	TUTELA.SALUD	#202641210100094722	2026-05-12 08:43:51	Archivado Con Respuest
Grupo de Gestión de Salud Pública	JUAN.ESCOBAR.PIN	#202641450100066492	2026-05-14 00:00:00	Sin Respuesta
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	KELLY.SALCEDO	#202641450100066382	2026-05-15 00:00:00	Sin Respuesta

6. PQRSD próximos a vencer

Grupo Actual	Usuario Actual	Número de Radicado	Fecha de Vencimiento	Días hasta el Vencimie
Grupo de Gestión Integral de Garantía de la Calidad de los Servicios de Salud	VALENTINA.MEDICIS	#202641450100066942	2026-05-19 00:00:00	1
Grupo de Gestión Integral de Garantía de la Calidad de los Servicios de Salud	VALENTINA.MEDICIS	#202641450100066952	2026-05-19 00:00:00	1
Grupo de Gestión Integral de Garantía de la Calidad de los Servicios de Salud	VALENTINA.MEDICIS	#202641450100066972	2026-05-19 00:00:00	1
Grupo de Gestión Integral de Garantía de la Calidad de los Servicios de Salud	DIVA.PRADO	#202641450100067032	2026-05-19 00:00:00	1
Grupo de Gestión Integral de Garantía de la Calidad de los Servicios de Salud	GLORIA.GARCIA.JAR	#202641450100067052	2026-05-19 00:00:00	1
Grupo de Gestión Integral de Garantía de la Calidad de los Servicios de Salud	GLORIA.GARCIA.JAR	#202641450100067072	2026-05-19 00:00:00	1
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	LINA.RIASCOS	#202641450100067412	2026-05-19 00:00:00	1
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	KATERINE.BENITEZ	#202641450100067422	2026-05-19 00:00:00	1
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	KELLY.SALCEDO	#202641450100067432	2026-05-19 00:00:00	1
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	KELLY.SALCEDO	#202641450100067592	2026-05-19 00:00:00	1
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	KATERINE.BENITEZ	#202641450100067882	2026-05-19 00:00:00	1
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	KATERINE.BENITEZ	#202641450100067892	2026-05-19 00:00:00	1
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	KELLY.SALCEDO	#202641450100066602	2026-05-20 00:00:00	2
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	KELLY.SALCEDO	#202641450100067612	2026-05-20 00:00:00	2
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	LINA.RIASCOS	#202641450100067672	2026-05-20 00:00:00	2
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	LINA.RIASCOS	#202641450100067872	2026-05-20 00:00:00	2
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	KATERINE.BENITEZ	#202641450100068302	2026-05-20 00:00:00	2
Grupo de Gestión Integral de Garantía de la Calidad de los Servicios de Salud	SUBSECRETARIO.PROTECCIONSALUD	#202641450100068472	2026-05-20 00:00:00	2
Grupo de Gestión Integral de Garantía de la Calidad de los Servicios de Salud	SUBSECRETARIO.PROTECCIONSALUD	#202641450100068542	2026-05-20 00:00:00	2

Grupo de Gestión Integral de Garantía de la Calidad de los Servicios de Salud	GLORIA.GARCIA.JAR	#202641450100068112	2026-05-21 00:00:00	3
Grupo de Aseguramiento en Salud	CARLOS.LOPEZ	#202641450100068132	2026-05-21 00:00:00	3
Grupo de Aseguramiento en Salud	CARLOS.LOPEZ	#202641450100068162	2026-05-21 00:00:00	3
Grupo de Aseguramiento en Salud	CARLOS.LOPEZ	#202641450100068172	2026-05-21 00:00:00	3
Grupo de Aseguramiento en Salud	CARLOS.LOPEZ	#202641450100068322	2026-05-21 00:00:00	3
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	LINA.RIASCOS	#202641450100068422	2026-05-21 00:00:00	3
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	KELLY.SALCEDO	#202641450100068432	2026-05-21 00:00:00	3
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	NORDY.LOPEZ	#202641450100068452	2026-05-21 00:00:00	3
Grupo de Gestión Integral de Garantía de la Calidad de los Servicios de Salud	SUBSECRETARIO.PROTECCIONSALUD	#202641450100068502	2026-05-21 00:00:00	3
Grupo de Gestión Integral de Garantía de la Calidad de los Servicios de Salud	SUBSECRETARIO.PROTECCIONSALUD	#202641450100068512	2026-05-21 00:00:00	3
Grupo de Gestión Integral de Garantía de la Calidad de los Servicios de Salud	SUBSECRETARIO.PROTECCIONSALUD	#202641450100068522	2026-05-21 00:00:00	3
Grupo de Gestión Integral de Garantía de la Calidad de los Servicios de Salud	SUBSECRETARIO.PROTECCIONSALUD	#202641450100068532	2026-05-21 00:00:00	3
Grupo de Gestión Integral de Garantía de la Calidad de los Servicios de Salud	VALENTINA.MEDICIS	#202641450100065862	2026-05-25 00:00:00	7
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	KELLY.SALCEDO	#202641450100066292	2026-05-25 00:00:00	7
Grupo de Gestión de Salud Pública	JUAN.ESCOBAR.PIN	#202641450100065352	2026-05-26 00:00:00	8
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	DARWIN.MONTES	#202641450100065512	2026-05-26 00:00:00	8
Grupo de Vigilancia Epidemiológica Social y Cultural	LUCY.DIAZ	#202641450100065532	2026-05-26 00:00:00	8
Grupo de Regulación Sanitaria y Control	LUIS.MUNOZ.VIT	#202641450100065562	2026-05-26 00:00:00	8
Grupo de Regulación Sanitaria y Control	LUZ.FIGUEROA.LOZ	#202641450100068242	2026-05-26 00:00:00	8
Grupo de Regulación Sanitaria y Control	LENDIA.SOTO	#202641730101060902	2026-05-26 00:00:00	8
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	LUZ.PELAEZ.ARAN	#202641450100065652	2026-05-27 00:00:00	9
Grupo de Ambiente y Salud	NIDIA.MONTES	#202641450100065832	2026-05-27 00:00:00	9
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	NORDY.LOPEZ	#202641450100066512	2026-05-27 00:00:00	9
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	DARWIN.MONTES	#202641450100066522	2026-05-27 00:00:00	9
Grupo de Gestión de Salud Pública	SANDRA.MORALES	#202641450100066532	2026-05-27 00:00:00	9
Grupo de Gestión de Salud Pública	YADIRA.GUEVARA	#202641730101080512	2026-05-27 00:00:00	9
Grupo de Aseguramiento en Salud	CARLOS.LOPEZ	#202641730101081622	2026-05-27 00:00:00	9
Grupo de Aseguramiento en Salud	CHRISTIAN.ENRIQUEZ	#202641730101084842	2026-05-27 00:00:00	9
Grupo de Aseguramiento en Salud	CARLOS.LOPEZ	#202641730101084952	2026-05-27 00:00:00	9
Grupo de Gestión de Salud Pública	SANDRA.MORALES	#202641730101087622	2026-05-27 00:00:00	9
Grupo de Gestión de Salud Pública	LUZ.NIEVES	#202641730101089132	2026-05-27 00:00:00	9
Grupo de Ambiente y Salud	JOHNNY.NARVAEZ	#202641730101089182	2026-05-27 00:00:00	9
Grupo de Gestión de Salud Pública	CAROLINA.RESTREPO	#202641450100067022	2026-05-28 00:00:00	10
Grupo de Aseguramiento en Salud	CARLOS.LOPEZ	#202641450100067082	2026-05-28 00:00:00	10
Grupo de Aseguramiento en Salud	CARLOS.LOPEZ	#202641730101094282	2026-05-28 00:00:00	10
Grupo de Gestión de Salud Pública en Urgencias, Emergencias y Desastres	PABLO.LIZCANO	#202641730101095302	2026-05-28 00:00:00	10
Grupo de Ambiente y Salud	NIDIA.MONTES	#202641730101096752	2026-05-28 00:00:00	10
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	DIANA.MONTOYA	#202641730101097372	2026-05-28 00:00:00	10
Grupo de Gestión de Salud Pública	JUAN.ESCOBAR.PIN	#202641730101104572	2026-05-28 00:00:00	10

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

Gracias.

GESTIÓN DE PQRS

Contratista

Celular: (+57) 3013060803

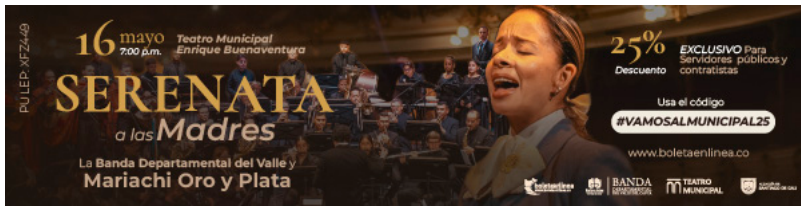
Secretaría de Salud Pública

Dirección: AVENIDA 6 B NORTE # 26 N - 56

Teléfono: 602 6023192684 - www.cali.gov.co/salud/



(Nota de Confidencialidad). La información contenida en este correo electrónico y sus archivos anexos es privilegiada y confidencial, y para uso exclusivo de sus destinatarios de la misma y/o de quienes hayan sido autorizados específicamente para leerla. Su divulgación, distribución o reproducción no autorizada está estrictamente prohibida. Si por algún motivo recibe esta comunicación y usted no es el destinatario autorizado, sírvase borrarla de inmediato, notificarle de su error a la persona a quien le envió y abstenerse de divulgar su contenido y anexos, ya que esta información sólo puede ser utilizada por la persona a quien está dirigida. Nota: evite imprimir este mensaje, cuidemos el medio ambiente.



(Nota de Confidencialidad). La información contenida en este correo electrónico y sus archivos anexos es privilegiada y confidencial, y para uso exclusivo de sus destinatarios de la misma y/ quienes hayan sido autorizados específicamente para leerla. Su divulgación, distribución o reproducción no autorizada está estrictamente prohibida. Si por algún motivo recibe esta comunicac y usted no es el destinatario autorizado, sírvase borrarlo de inmediato, notificarle de su error a la persona que lo envió y abstenerse de divulgar su contenido y anexos, ya que esta informacior solo puede ser utilizada por la persona a quien está dirigida. Nota: evite imprimir este mensaje. cuidemos el medio ambiente.

 **RESUMEN SEM DEL 11 AL 17 DE MAYO DE 2026.xlsx**
211K