

RESUMEN GESTIÓN DE PQRSD SEMANA DEL 4 AL 10 DE MAYO

1 mensaje

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

13 de mayo de 2026 a las 5:

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 Montelegre <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>, j davidjurado777@gmail.com, jennifer.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 Fernandez <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>, picsurorient@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>

Cordial saludo.

Debido a una falla técnica en la plataforma ORFEO por la instalación de una herramienta de mejora en el radicado a través de la página web, hemos evidenciado que durante la semana del asunto se generaron una multiplicidad de radicados; es decir que a los ciudadanos se radicaron su PQRSD a través de la página web le fueron asignados varios números de radicado. El equipo de DATIC se encuentra trabajando en ello para solucionar la falla.

De igual manera se hizo el seguimiento de la gestión y en la matriz adjunta encontrarán en colores los casos que logramos identificar para tener en cuenta que la estadística como tal se vio afectada durante el período.

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 4 al 10 de mayo de 2026:

1. PQRSD recibidas del 04 al 10 de mayo de 2026		
TOTAL PQRSD RECIBIDAS	462	%
TOTAL A TIEMPO	419	90,69%
TOTAL VENCIDAS	43	9,31%

2. Distribución de PQRSD por área del organismo			
	UAG+TUTELAS	SPPPSS	SPSPS
TOTAL	48	220	194
A TIEMPO	12	219	188
VENCIDAS	36	1	6
PORCENTAJE DE DISTRIBUCIÓN	10,39%	47,62%	41,99%

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 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, permitiría 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							10	3,25%
Grupo	TOTAL	%	A TIEMPO	%	VENCIDAS	%		
Grupo de Despacho y Comunicaciones	10	0,00%	10	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							219	46,40%
Grupo	TOTAL	%	A TIEMPO	%	VENCIDAS	%		
Grupo de Ambiente y Salud	4	0.00%	4	0.00%	0	0,00%		

Grupo de Gestión de Salud Pública	62	13,14%	61	27,85%	1	0,00%		
Grupo de Regulación Sanitaria y Control	153	32,42%	153	69,86%	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							195	41,31%
Grupo	TOTAL	%	A TIEMPO	%	VENCIDAS	%		
Grupo de Aseguramiento en Salud	80	16,95%	80	41,03%	0	0,00%		
Grupo de Gestión Integral de Garantía de la Calidad en los Servicios de Salud	41	8,69%	36	18,46%	5	2,56%		
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	0,21%	1	0,51%	0	0,00%		
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	73	15,47%	72	36,92%	1	0,00%		

Unidad de Apoyo a la Gestión							38	8,05%
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	38	8,05%	2	5,26%	36	0,00%		
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	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%		

4. Quejas y Reclamos por área del organismo			
	UAG	SPPSS	SPSPS
TOTAL	0	0	9
A TIEMPO	0	0	9
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	#202641210100087112	2026-05-04 10:36:42	Archivado Con Respuest
Grupo Jurídico y Sancionatorio	TUTELA.SALUD	#202641210100087142	2026-05-04 10:47:26	Archivado Con Respuest
Grupo Jurídico y Sancionatorio	TUTELA.SALUD	#202641210100087322	2026-05-04 12:21:56	Archivado Con Respuest
Grupo Jurídico y Sancionatorio	TUTELA.SALUD	#202641210100087362	2026-05-04 12:29:45	Archivado Con Respuest
Grupo Jurídico y Sancionatorio	TUTELA.SALUD	#202641210100087442	2026-05-04 12:51:46	Archivado Con Respuest
Grupo Jurídico y Sancionatorio	TUTELA.SALUD	#202641210100087752	2026-05-04 16:09:42	Archivado Con Respuest
Grupo Jurídico y Sancionatorio	TUTELA.SALUD	#202641210100087792	2026-05-04 16:48:18	Archivado Con Respuest
Grupo Jurídico y Sancionatorio	TUTELA.SALUD	#202641210100087802	2026-05-04 17:03:00	Archivado Con Respuest
Grupo Jurídico y Sancionatorio	TUTELA.SALUD	#202641210100087812	2026-05-04 17:06:25	Archivado Con Respuest Firma
Grupo Jurídico y Sancionatorio	TUTELA.SALUD	#202641210100087872	2026-05-04 17:27:37	Archivado Con Respuest
Grupo Jurídico y Sancionatorio	TUTELA.SALUD	#202641210100087902	2026-05-04 17:45:44	Archivado Con Respuest
Grupo Jurídico y Sancionatorio	TUTELA.SALUD	#202641210100088002	2026-05-04 18:35:29	Archivado Con Respuest
Grupo Jurídico y Sancionatorio	TUTELA.SALUD	#202641210100088062	2026-05-04 19:25:03	Archivado Con Respuest
Grupo Jurídico y Sancionatorio	TUTELA.SALUD	#202641210100088072	2026-05-04 19:26:55	Archivado Con Respuest
Grupo Jurídico y Sancionatorio	TUTELA.SALUD	#202641210100088152	2026-05-04 20:32:45	Archivado Con Respuest
Grupo Jurídico y Sancionatorio	TUTELA.SALUD	#202641210100088802	2026-05-05 11:37:42	Archivado Con Respuest
Grupo Jurídico y Sancionatorio	TUTELA.SALUD	#202641210100088922	2026-05-05 12:25:36	Archivado Con Respuest
Grupo Jurídico y Sancionatorio	TUTELA.SALUD	#202641210100088992	2026-05-05 13:04:32	Archivado Con Respuest
Grupo Jurídico y Sancionatorio	TUTELA.SALUD	#202641210100089022	2026-05-05 13:21:16	Archivado Con Respuest
Grupo Jurídico y Sancionatorio	TUTELA.SALUD	#202641210100089652	2026-05-05 22:04:07	Archivado Con Respuest
Grupo Jurídico y Sancionatorio	TUTELA.SALUD	#202641210100089682	2026-05-05 22:48:27	Archivado Con Respuest
Grupo Jurídico y Sancionatorio	TUTELA.SALUD	#202641210100090812	2026-05-06 21:02:49	Archivado Con Respuest
Grupo Jurídico y Sancionatorio	TUTELA.SALUD	#202641210100090872	2026-05-06 22:22:20	Archivado Con Respuest
Grupo de Gestión de Salud Pública	GLORIA.NARVAEZ.REY	#202641450100062092	2026-05-07 00:00:00	Sin Respuesta
Grupo de Gestión Integral de la Garantía de la Calidad de los Servicios de Salud	VALENTINA.MEDICIS	#202641450100062312	2026-05-07 00:00:00	Con Respuesta Sin Firm
Grupo de Gestión Integral de la Garantía de la Calidad de los Servicios de Salud	MARIA.GONZALEZ.VIV	#202641450100062382	2026-05-07 00:00:00	Sin Respuesta
Grupo Jurídico y Sancionatorio	TUTELA.SALUD	#202641210100091092	2026-05-07 09:28:15	Archivado Con Respuest

Grupo Jurídico y Sancionatorio	TUTELA.SALUD	#202641210100091192	2026-05-07 10:19:33	Archivado Con Respuest
Grupo Jurídico y Sancionatorio	TUTELA.SALUD	#202641210100091402	2026-05-07 11:17:04	Archivado Con Respuest
Grupo Jurídico y Sancionatorio	TUTELA.SALUD	#202641210100091442	2026-05-07 11:26:49	Archivado Con Respuest
Grupo Jurídico y Sancionatorio	TUTELA.SALUD	#202641210100091472	2026-05-07 11:32:47	Archivado Con Respuest
Grupo Jurídico y Sancionatorio	TUTELA.SALUD	#202641210100091772	2026-05-07 13:42:51	Archivado Con Respuest
Grupo Jurídico y Sancionatorio	TUTELA.SALUD	#202641210100091792	2026-05-07 13:58:19	Archivado Con Respuest
Grupo de Gestión Integral de la Garantía de la Calidad de los Servicios de Salud	VALENTINA.MEDICIS	#202641450100062352	2026-05-08 00:00:00	Con Respuesta Sin Firm
Grupo de Gestión Integral de la Garantía de la Calidad de los Servicios de Salud	VALENTINA.MEDICIS	#202641450100062442	2026-05-08 00:00:00	Con Respuesta Sin Firm
Grupo Jurídico y Sancionatorio	TUTELA.SALUD	#202641210100092612	2026-05-08 11:08:26	Archivado Con Respuest
Grupo de Gestión Integral de la Garantía de la Calidad de los Servicios de Salud	VALENTINA.MEDICIS	#202641450100063892	2026-05-11 00:00:00	Con Respuesta Sin Firm

6, PQRSD próximos a vencer

Grupo Actual	Usuario Actual	Número de Radicado	Fecha de Vencimiento	Días hasta el Vencimi
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	KATERINE.BENITEZ	#202641450100063642	2026-05-12 00:00:00	1
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	NORDY.LOPEZ	#202641450100063682	2026-05-12 00:00:00	1
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	LINA.RIASCOS	#202641450100063692	2026-05-12 00:00:00	1
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	LINA.RIASCOS	#202641450100063852	2026-05-12 00:00:00	1
Grupo de Gestión Integral de la Garantía de la Calidad de los Servicios de Salud	VALENTINA.MEDICIS	#202641450100064022	2026-05-12 00:00:00	1
Grupo de Gestión Integral de la Garantía de la Calidad de los Servicios de Salud	JUAN.SALAS.TOR	#202641450100064072	2026-05-12 00:00:00	1
Grupo de Gestión Integral de la Garantía de la Calidad de los Servicios de Salud	ROSA.ROSERO	#202641450100064112	2026-05-12 00:00:00	1
Grupo de Gestión de Salud Pública	RUBY.CASTELLANOS	#202641450100063542	2026-05-13 00:00:00	2
Grupo de Aseguramiento en Salud	CAROLINA.RESTREPO	#202641450100063552	2026-05-13 00:00:00	2
Grupo de Gestión de Salud Pública	GLORIA.NARVAEZ.REY	#202641450100064532	2026-05-13 00:00:00	2
Grupo de Gestión de Salud Pública	YADIRA.GUEVARA	#202641730100983352	2026-05-13 00:00:00	2
Grupo de Aseguramiento en Salud	NHORA.GIRALDO	#202641450100064652	2026-05-13 00:00:00	2
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	LINA.RIASCOS	#202641450100064672	2026-05-13 00:00:00	2
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	KELLY.SALCEDO	#202641450100064702	2026-05-13 00:00:00	2
Grupo de Gestión de Salud Pública	SUBSECRETARIO.PROTECCIONSALUD	#202641450100063732	2026-05-14 00:00:00	3
Grupo de Gestión de Salud Pública	JUAN.ESCOBAR.PIN	#202641450100064592	2026-05-15 00:00:00	4
Grupo de Regulación Sanitaria y Control	NIDIA.MONTES	#202641450100064642	2026-05-15 00:00:00	4
Grupo de Gestión de Salud Pública	MARIA.COLLAZOS	#202641450100062012	2026-05-19 00:00:00	8
Grupo de Gestión de Salud Pública	GLORIA.NARVAEZ.REY	#202641450100062142	2026-05-19 00:00:00	8
Grupo de Aseguramiento en Salud	CAROLINA.RESTREPO	#202641450100062262	2026-05-19 00:00:00	8
Grupo de Gestión Integral de la Garantía de la Calidad de los Servicios de Salud	MARIA.GONZALEZ.VIV	#202641450100061972	2026-05-19 00:00:00	8
Grupo de Aseguramiento en Salud	LUIS.MUNOZ.VIT	#202641450100062282	2026-05-19 00:00:00	8
Grupo de Gestión Integral de la Garantía de la Calidad de los Servicios de Salud	MARIA.SALAZAR.COR	#202641730100908572	2026-05-19 00:00:00	8
Grupo de Regulación Sanitaria y Control	LUZ.FIGUEROA.LOZ	#202641450100062342	2026-05-20 00:00:00	9
Grupo de Gestión de Salud Pública	LUCY.DIAZ	#202641450100062362	2026-05-20 00:00:00	9
Grupo de Gestión de Salud Pública	LUCY.DIAZ	#202641730100932562	2026-05-20 00:00:00	9
Grupo de Gestión Integral de la Garantía de la Calidad de los Servicios de Salud	GLORIA.GARCIA.JAR	#202641450100062512	2026-05-20 00:00:00	9
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	SANDRA.LAMAR	#202641450100062642	2026-05-20 00:00:00	9
Grupo de Gestión de Salud Pública en Urgencias, Emergencias y Desastres	CARLOS.LOPEZ	#202641730100932692	2026-05-20 00:00:00	9
Grupo de Gestión Integral de la Garantía de la Calidad de los Servicios de Salud	JOSE.CASTRO.LOP	#202641730100933682	2026-05-20 00:00:00	9
Grupo de Regulación Sanitaria y Control	MARIA.JARAMILLO	#202641450100062992	2026-05-21 00:00:00	10
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	DARWIN.MONTES	#202641450100063302	2026-05-21 00:00:00	10

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

Gracias.



GESTIÓN DE PQRSD

Contratista

Celular: (+57) 3013060803

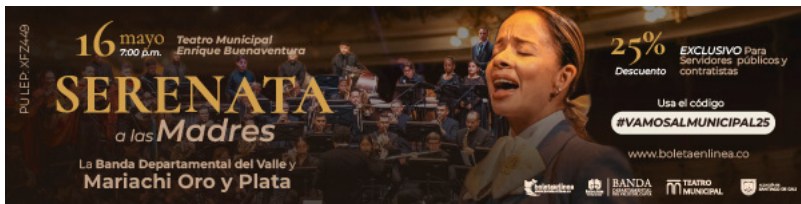
Secretaría de Salud Pública

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 que lo 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 borrarla 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 4 AL 10 DE MAYO DE 2026.xlsx
210K