



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

Informe de Seguimiento a Gestión de PQRSD Mayo 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





Tabla de Contenido**

1. Introducción

- Objetivo del informe
- Alcance
- Metodología
- Fuentes de información

2. Contexto General de la Gestión PQRSD

- Marco Normativo
- Términos de Atención de PQRSD

3. Análisis Cuantitativo

- Limitaciones del Estudio
- Total de PQRSD Recibidas Mayo de 2026
- Distribución de PQRSD por Áreas y Grupos del Organismo
- Distribución de PQRSD por Estado en la Plataforma ORFEO
- Distribución por tipo de PQRSD
- Distribución de PQRSD por Medio/Canal
- Distribución de PQRSD por Rango de Días desde el Vencimiento.
- Usuarios con PQRSD Vencidas de Mayo de 2026.
- Relación de Radicados Multiplicados por falla de la Plataforma ORFEO.

4. Hallazgos y Observaciones

- Fortalezas
- Oportunidades de mejora
- Propuestas para optimizar la gestión

** Norma Técnica Colombiana NTC 3588 del ICONTEC



1. Introducción

El presente informe se enfoca en el seguimiento del trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) en Secretaría Distrital de Salud Pública, durante el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de mayo de 2026. Por medio del presente, se busca analizar los datos publicados en el Sistema de Gestión Documental, ORFEO.

• Objetivo

Efectuar el seguimiento al trámite llevado a cabo por la Secretaría Distrital de Salud Pública a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los grupos de valor y partes interesadas, mediante el análisis de datos radicados a través de los diferentes mecanismos de recepción, con el fin de formular las recomendaciones necesarias orientadas a la mejora continua de la entidad.

• Alcance

El informe abarca el seguimiento a las PQRSD recibidas y gestionadas durante el mes de mayo de 2026, con base en la información registrada en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO. Así mismo este informe busca anticipar la oportunidad de respuesta.

• Metodología

La metodología para elaborar el presente informe de seguimiento a la gestión de PQRSD se basa en un proceso estructurado que combina marco legal, objetivos claros, indicadores de gestión, análisis comparativo y recomendaciones de mejora.

• Fuentes de información

- Sistema de Gestión Documental - ORFEO, el cual recopila todas las peticiones radicadas a través de los canales: Página web de Alcaldía, correo contactenos@cali.gov.co, teléfonos de servicio de atención al ciudadano Línea 195, línea fija (602) 887 90 20 o a la línea gratuita nacional 01 8000 222 195 y las radicadas personalmente a través de la Oficina de Atención al Ciudadano: Sótano 1, Centro Administrativo Municipal (CAM), Avenida 2 Norte # 10-70 y la Ventanilla Única de la Secretaría Distrital de Salud
- Informes enviados por la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental de la Alcaldía de Cali en formato Dash Board de Excel.



2. Contexto General de la Gestión de PQRSD

- Marco Normativo

El marco normativo de la gestión de PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) en Colombia se fundamenta principalmente en la protección del derecho fundamental de petición y el fortalecimiento de la transparencia pública.

A continuación, se presentan las normas clave que regulan este sistema:

- Constitución Política de Colombia (Art. 23): Establece el derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta resolución.
- Ley 1755 de 2015: Es la norma principal que regula el derecho fundamental de petición. Sustituye parte del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) y define los términos de respuesta y las modalidades de las peticiones.
- Ley 1437 de 2011 (CPACA): Código que dicta las normas generales para las actuaciones administrativas y el procedimiento contencioso administrativo.
- Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción): El Artículo 76 obliga a todas las entidades públicas a contar con una oficina de quejas, sugerencias y reclamos para vigilar la calidad de la atención al ciudadano.
- Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia): Garantiza el derecho de acceso a la información pública, aspecto central en la gestión de las PQRSD.
- Ley 872 de 2003: Crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva, lo que impulsa la estandarización de los procesos de atención al ciudadano.
- ISO 10002: Estándar internacional que proporciona directrices para un sistema de gestión de quejas eficaz en cualquier tipo de organización.
- ISO 9001: Marco general para sistemas de gestión de calidad que enfatiza la satisfacción del cliente y la mejora continua basada en el feedback (PQRSD).



- Tiempos de respuesta por tipo de PQRSD

Tipo de PQRSD	Tiempo máximo de respuesta
Concepto Sanitario	30 días hábiles
Entes de Control	10 días hábiles
Esterilización Canina y Felina	15 días hábiles (trámite de servicio)
Incidente de Desacato	Inmediato o máximo 48 horas (según orden judicial)
Otros	15 días hábiles
Petición General	15 días hábiles
Petición de Información	10 días hábiles
Petición Prioritaria	5 días hábiles
Petición Entre Autoridades	10 días hábiles
Petición de Consulta	30 días hábiles
Quejas	15 días hábiles
Recurso de Reposición	10 días hábiles
Reclamos	15 días hábiles
Sugerencias	15 días hábiles
Tutela	48 horas
Vacunación Antirrábica Caninos y Felinos	15 días hábiles (trámite de servicio)

Tabla 1: Tiempos de respuesta según la tipificación de PQRSD



3. Análisis Cuantitativo

- Limitaciones del Estudio:
 - La principal limitante del estudio es que el reporte que generamos 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 de acuerdo con la **Tabla 1**. Este informe se elabora a partir de los datos obtenidos en el reporte. El cierre administrativo (envío a Archivar) 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**.
 - La otra limitación son las fallas que presenta la plataforma ORFEO en la radicación a través de la página web de la alcaldía y en especial cuando se realiza la implementación de nuevas herramientas digitales.

Esto se evidenció inicialmente durante el mes de abril donde se generaron multiplicidad de radicados a través de los usuarios de la página web debido a la implementación de una mejora de la herramienta de radicado digital. Por ejemplo: la ciudadana LUZ JANET BARRIENTOS radicó a través de la página web de la alcaldía un Derecho de Petición por condiciones sanitarias en la unidad residencial donde vive.

En el siguiente link: <https://www.cali.gov.co/participacion/publicaciones/161718/radicacion-de-peticiones-quejas-y-reclamos/> se accede a la herramienta digital para que los ciudadanos radiquen sus PQRSD. En el caso de la ciudadana del ejemplo, la falla de la plataforma generó 14 radicados para su caso en abril:

#202641730100813372 - #202641730100813382 - #202641730100814532 -
#202641730100814542 - #202641730100815022 - #202641730100815032 -
#202641730100815332 - #202641730100815342 - #202641730100816202 -
#202641730100816212 - #202641730100816952 - #202641730100816962 -
#202641730100818042 y #202641730100818052.

- Por último, otra limitante que se ha evidenciado es que los radicados del usuario TUTELA.SALUD y/o tipificados como Tutela, tienen la misma fecha de radicado que de vencimiento e incluso en ocasiones cuando lo remiten desde Alcaldía, llegan ya vencidos los términos. Esto altera el indicador por lo que en el análisis de resultados no serán tenidas en cuenta como vencidas.



- Total de PQRSD Recibidas Mayo de 2026

La Secretaría Distrital de Salud recibió durante mayo de 2026 un total de 2.308 radicados menos las Tutelas que fueron 278 y los radicados multiplicados que fueron 130. Al 31 de mayo se evidenció que 1.595 se gestionaron a tiempo y 305 no cumplieron con los plazos estipulados en los artículos 13 y 14 de la Ley 1755 de 2015. El dato de las tutelas no se tendrá en cuenta dentro de las PQRSD ya que la normativa dice que las tutelas no hacen parte de ellas aunque sí son tomadas en cuenta como comunicaciones por la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.

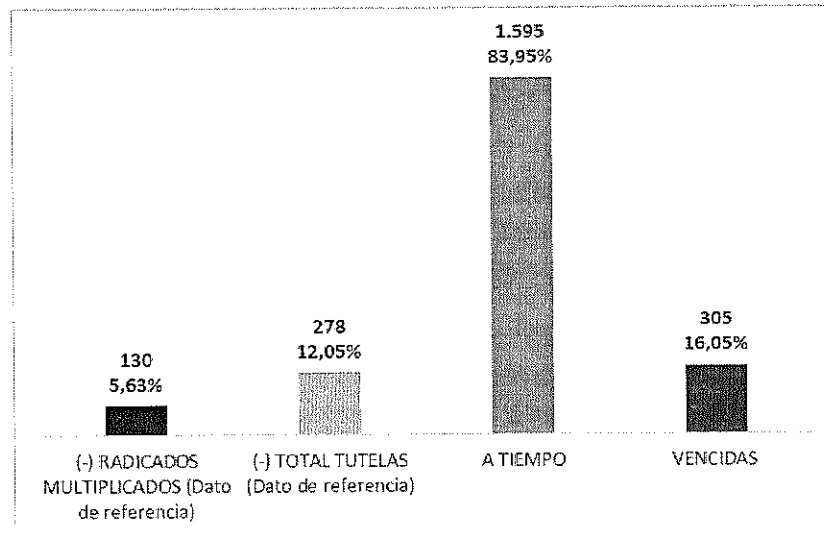


Gráfico: PQRSD recibidas en la Secretaría Distrital de Salud Pública – Mayo de 2026

PQRSD recibidas en mayo de 2026		
TOTAL PQRSD RECIBIDAS	2.308	%
(-) RADICADOS MULTIPLICADOS (Dato de referencia)	130	5,63%
(-) TOTAL TUTELAS (Dato de referencia)	278	12,05%
A TIEMPO	1.595	83,95%
VENCIDAS	305	16,05%

Nota: Elaboración Propia (2026), a partir de datos de la MATRIZ DE SEGUIMIENTO PQRSD MAYO DE 2026, por el Grupo de Gestión de PQRSD, Mayo 6 de 2026



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

- Distribución de PQRSD por Áreas del Organismo

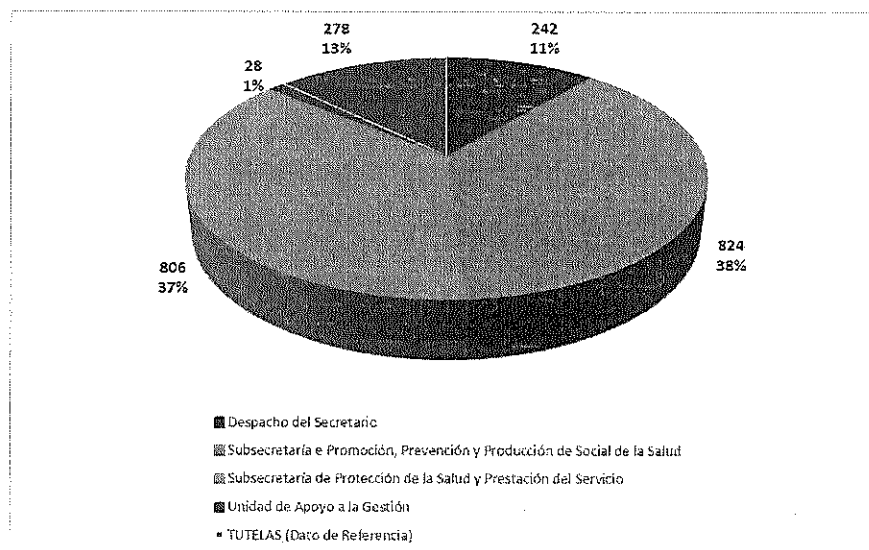
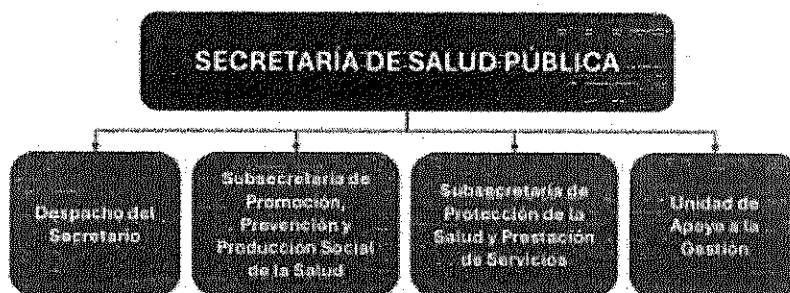


Gráfico: Distribución de PQRSD por Áreas del Organismo

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



Las áreas a su vez se dividen en grupos así:

Despacho del Secretario							242
Grupo	TOTAL	%	ATIEMPO	%	VENCIDAS	%	
Grupo de Despacho y Comunicaciones	238	12,53%	204	85,71%	34	14,29%	
Grupo de Participación Social y Ciudadana	4	0,21%	4	100,00%	0	0,00%	

Nota: Elaboración Propia (2026), a partir de datos de la MATRIZ DE SEGUIMIENTO PQRSD MAYO DE 2026, por el Grupo de Gestión de PQRSD, Mayo 6 de 2026

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





ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

Grupo de Despacho y Comunicaciones: 238 radicados → 204 a tiempo, 34 vencidos.

Grupo de Participación Social y Ciudadana: 4 radicados a tiempo.

Análisis: Cumplimiento por encima del mínimo aceptable ($\leq 80\%$) en el grupo de Despacho y Comunicaciones y del 100% por Participación Social y Ciudadana.

Subsecretaría e Promoción, Prevención y Producción de Social de la Salud							824
Grupo	TOTAL	%	A TIEMPO	%	VENCIDAS	%	
Grupo de Ambiente y Salud	21	1,11%	16	76,19%	5	23,81%	
Grupo de Gestión de Salud Pública	149	7,84%	115	77,18%	34	22,82%	
Grupo de Regulación Sanitaria y Control	629	33,11%	543	86,33%	86	13,67%	
Grupo de Vigilancia Epidemiológica, Social y Cultural.	25	1,32%	19	76,00%	6	24,00%	

Nota: Elaboración Propia (2026), a partir de datos de la MATRIZ DE SEGUIMIENTO PQRSD MAYO DE 2026, por el Grupo de Gestión de PQRSD, Mayo 6 de 2026

- Grupo Ambiente y Salud: 21 radicados → 76,00% a tiempo.
- Grupo de Gestión de Salud Pública: 149 radicados → 77,18% a tiempo.
- Grupo de Regulación Sanitaria y Control: 629 radicados → 86,33% a tiempo.
- Grupo de Vigilancia Epidemiológica: 25 radicados → 76% a tiempo

Análisis: Regulación Sanitaria concentra el mayor volumen (33,11%) con cumplimiento satisfactorio por encima del porcentaje de respuesta oportuna que es $\leq 80\%$.

Subsecretaría de Protección de la Salud y Prestación del Servicio							806
Grupo	TOTAL	%	A TIEMPO	%	VENCIDAS	%	
Grupo de Aseguramiento en Salud	317	16,68%	218	68,77%	99	31,23%	
Grupo de Gestión Integral de Garantía de la Calidad en los Servicios de Salud	139	7,32%	115	82,73%	24	17,27%	
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,	14	0,74%	13	92,86%	1	7,14%	
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	336	17,68%	326	97,02%	10	2,98%	

Nota: Elaboración Propia (2026), a partir de datos de la MATRIZ DE SEGUIMIENTO PQRSD MAYO DE 2026, por el Grupo de Gestión de PQRSD, Mayo 6 de 2026

- Grupo Aseguramiento en Salud: 317 radicados → 68,77% a tiempo.



- Grupo Gestión Integral de Garantía de la Calidad en los Servicios de Salud: 139 radicados → 82,73% a tiempo.
- Grupo de Gestión de Salud Pública en Urgencias, Emergencias y Desastres: 14 radicados → los 92,86% a tiempo.
- Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad: 336 radicados → 97,02% a tiempo.

Análisis: El área en general muestra un desempeño sobresaliente. Se recomienda revisar con el grupo de Aseguramiento en Salud las estrategias empleadas por los demás grupos del área.

Unidad de Apoyo a la Gestión							28
Grupo	TOTAL	%	A TIEMPO	%	VENCIDAS	%	
Grupo Administrativo	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	
Grupo de Planeación	1	0,05%	1	0,00%	0	0,00%	
Grupo Financiero	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	
Grupo de Administración de Bienes, Inmuebles y Automotores	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	9	0,47%	3	33,33%	6	66,67%	
Grupo de Sistemas Integrados de Gestión y Gestión del	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	
Grupo de Talento Humano	2	0,11%	2	100,00%	0	0,00%	
Grupo de Gestión Contractual	16	0,84%	16	100,00%	0	0,00%	

Nota: Elaboración Propia (2026), a partir de datos de la MATRIZ DE SEGUIMIENTO PQRSD MAYO DE 2026, por el Grupo de Gestión de PQRSD, Mayo 6 de 2026

- Grupo Jurídico Sancionatorio: 9 radicados → 33,33% a tiempo.
- Grupo de Gestión Contractual: 16 radicados → 100% a tiempo.
- Grupo Gestión de Talento Humano: 2 radicados → 100% a tiempo.
- Grupo de Planeación: 1 radicado → 100% a tiempo.
- Otros grupos: 0 radicados.

Análisis: El área de la Unidad de Apoyo a la Gestión muestra un desempeño satisfactorio en los grupos que gestionaron PQRSD durante el período. Se recomienda también revisar con el grupo Jurídico y Sancionatorio las estrategias para mejorar los resultados en respuesta oportuna.

- Distribución de PQRSD por Estado en la Plataforma ORFEO

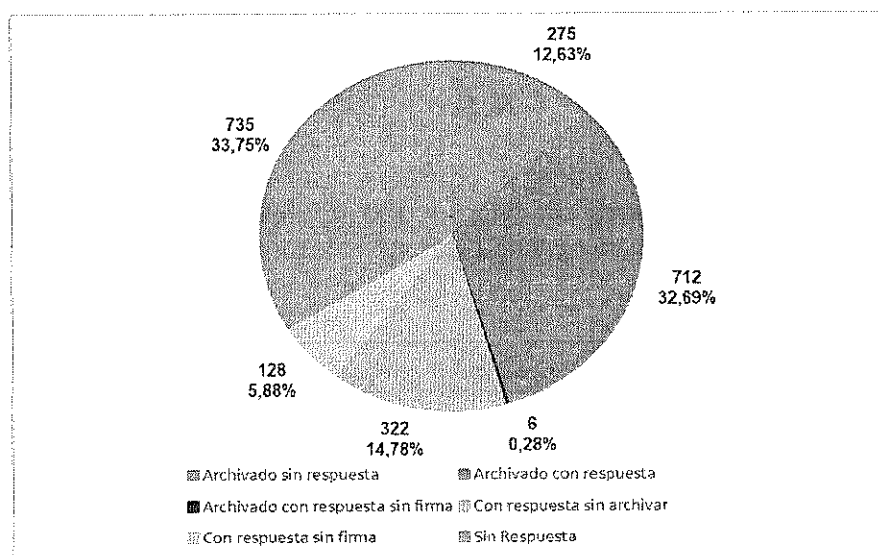


Gráfico: Distribución de PQRSD por estado en la plataforma ORFEO

Distribución de PQRSD por Estado en la plataforma ORFEO						
Estado	TOTAL	%	A TIEMPO	%	VENCIDAS	%
Archivado sin respuesta	275	14,47%	164	59,64%	111	40,36%
Archivado con respuesta	712	37,47%	419	58,85%	293	41,15%
Archivado con respuesta sin firma	6	0,32%	5	83,33%	1	16,67%
Con respuesta sin archivar	322	16,95%	306	95,03%	16	4,97%
Con respuesta sin firma	128	6,74%	118	92,19%	10	7,81%
Sin Respuesta	735	38,68%	593	80,68%	142	19,32%

Nota: Elaboración Propia (2026), a partir de datos de la MATRIZ DE SEGUIMIENTO PQRSD MAYO DE 2026, por el Grupo de Gestión de PQRSD, Mayo 6 de 2026

Análisis: Refleja cómo se encuentran clasificadas las PQRSD dentro de la plataforma ORFEO según su estado del trámite.

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

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

a. El estado **Archivado con Respuesta** arroja un resultado de 712 PQRSD y



representa un 37,47%, del total de radicados el Mayo de 2026.

- b. **Archivados sin Respuesta** representa una participación del 14,47%, es decir 275 PQRSD.
- 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 sin emitir la comunicación de respuesta en la plantilla que corresponde. Se presentaron 6 casos durante el período del presente informe.
- d. El estado **Con Respuesta sin Archivar** representa 16,95% del total de PQRSD recibidas en el período.
- e. **Con Respuesta sin Firma** se recibieron 128 PQRSD en mayo de 2026 con éste estado y al cierre del presente informe 118 se encontraron a tiempo.
- f. **Sin respuesta** representa 38,68% del total de PQRSD recibidas, es decir 735 PQRSD de las cuales 593 dentro del plazo de respuesta.

Distribución por tipo de PQRSD

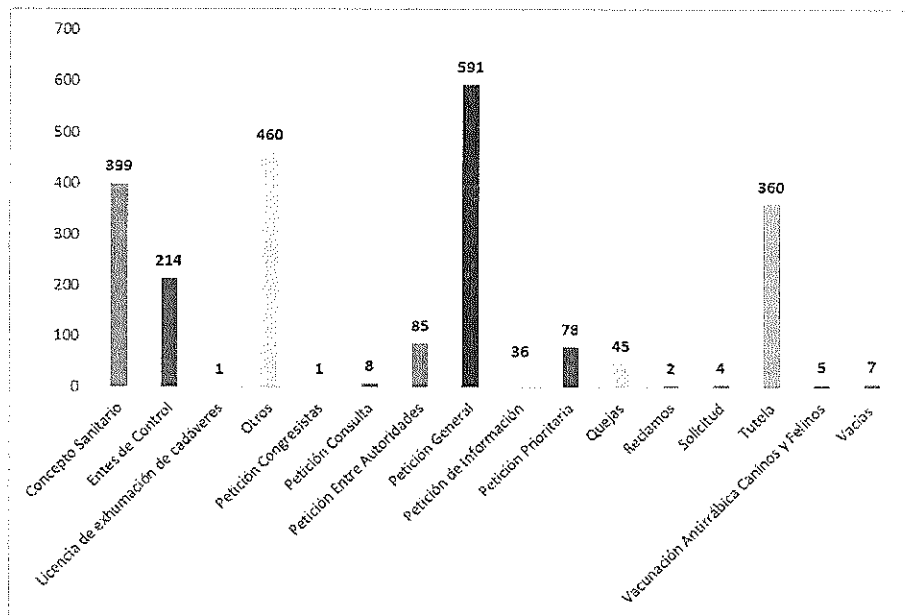


Gráfico: Distribución de PQRSD por tipificación



- Distribución de PQRSD por Tipo

Tipo	TOTAL	%	A TIEMPO	%	VENCIDAS	%
Concepto Sanitario	380	20,00%	314	82,63%	46	12,11%
Denuncias de Hechos de Corrupción	2	0,11%	1	50,00%	1	50,00%
Entes de Control	211	11,11%	176	83,41%	35	16,59%
Otros	422	22,21%	301	71,33%	141	33,41%
Petición General	659	34,68%	610	92,56%	49	7,44%
Petición Entre Autoridades	110	5,79%	89	80,91%	21	19,09%
Petición Prioritaria	70	3,68%	67	95,71%	3	4,29%
Petición de Información	16	0,84%	14	87,50%	2	12,50%
Queja	16	0,84%	15	93,75%	1	6,25%
Reclamo	3	0,16%	3	100,00%	0	0,00%
Recurso de Reposición	1	0,05%	1	100,00%	0	0,00%
Solicitud	8	0,42%	4	50,00%	4	50,00%
Sugerencia	2	0,11%	2	100,00%	0	0,00%
Tutela	273	14,37%	3	1,10%	270	98,90%
Vacunación Antirrábica Caninos y Felinos	5	0,26%	5	100,00%	0	0,00%

Nota: Elaboración Propia (2026), a partir de datos de la MATRIZ DE SEGUIMIENTO PQRSD MAYO DE 2026, por el Grupo de Gestión de PQRSD, Mayo 6 de 2026

Análisis: Petición General (659), Otros (422) y Concepto Sanitario (380) abarcan la mayor cantidad de radicados 76,89% del total de recibidos durante el mes de mayo de 2026.

Aunque la tipificación Tutela tiene el mayor porcentaje de vencimientos, como se explicó anteriormente en las limitaciones del estudio, no se deben tener en cuenta ya que la plataforma le asigna fecha de vencimiento igual a la fecha de radicación y eso afecta los resultados de gestión del Grupo Jurídico y Sancionatorio.

- Distribución de PQRSD por medio / canal de atención

La SDSP cuenta con 5 canales de atención agrupados por iguales así:



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

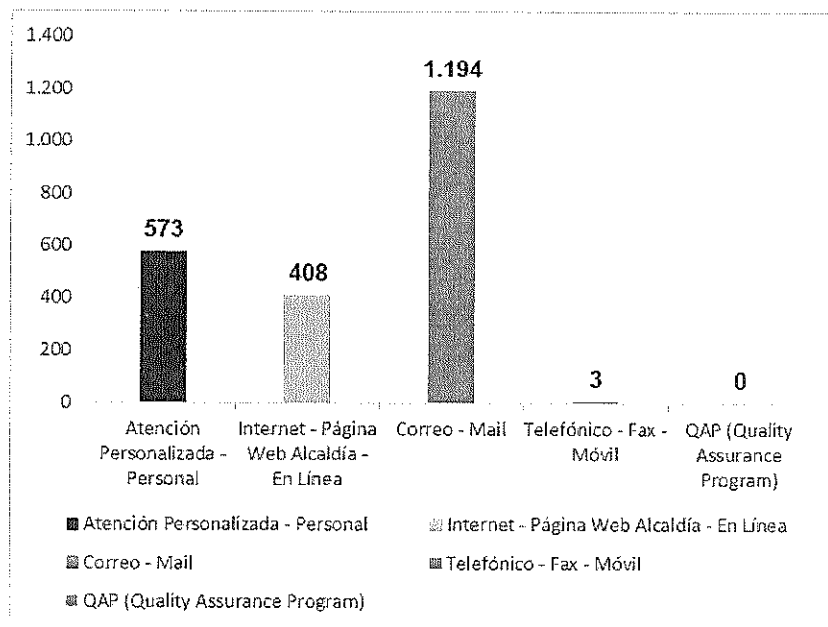


Gráfico: Distribución de PQRSD por Medio / Canal

Distribución PQRSD por medio/canal						
Medio	Total	%	A tiempo	%	Vencidas	%
Atención Personalizada - Personal	573	30,16%	452	78,88%	121	21,12%
Internet - Página Web Alcaldía - En Línea	408	21,47%	346	84,80%	62	15,20%
Correo - Mail	1.194	62,84%	805	67,42%	389	32,58%
Telefónico - Fax - Móvil	3	0,16%	2	0,35%	1	0,17%
QAP (Quality Assurance Program)	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%

Nota: Elaboración Propia (2026), a partir de datos de la MATRIZ DE SEGUIMIENTO PQRSD MAYO DE 2026, por el Grupo de Gestión de PQRSD, Mayo 6 de 2026.

Análisis: Atención Personalizada y el Correo Electrónico contactenos@cali.gov.co concentran el 93% (1.768 radicados).

- 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 mayo de 2026:

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



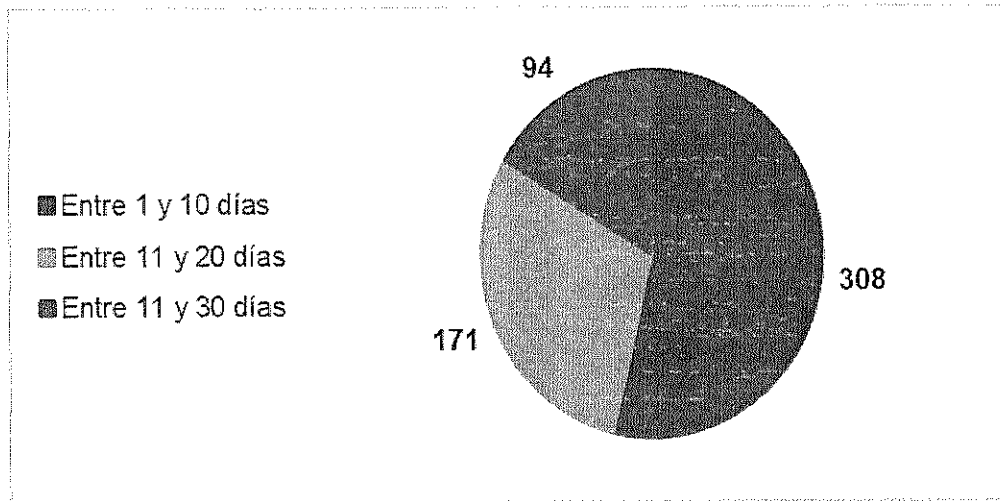


Gráfico: Distribución de PQRSD por rango de días desde su vencimiento

Cantidad de PQRSD por rango de días desde el vencimiento

Entre 1 y 10 días	308	13,34%
Entre 11 y 20 días	171	7,41%
Entre 11 y 30 días	94	4,07%

Nota: Elaboración Propia (2026), a partir de datos de la MATRIZ DE SEGUIMIENTO PQRSD MAYO DE 2026, por el Grupo de Gestión de PQRSD, Mayo 6 de 2026.

Análisis: Se evidenciaron 308 radicados vencidos entre 1–10 días, 171 entre 11–20, y 94 entre 21–30. No se tuvieron en cuenta las tutelas que aparecen vencidas debido al fallo administrativo de la plataforma.



- Usuarios con PQRSD vencidas durante el Mayo de 2026.

Lista de usuarios con PQRSD vencidas

Usuario	Cantidad vencidas
CLAUDIA.SOLARTE	5
DIANA.MONTOYA	5
JOHNNY.NARVAEZ	5
JOSE.CASTRO.LOP	5
JUAN.SALAS.TOR	5
JEAN.SONZ	6
LUCY.DIAZ	7
MARIA.GONZALEZ.VV	7
SUBSECRETARIO.PROTECCIONSALUD	10
LUZ.FIGUEROA.LOZ	20
JUAN.ESCOBAR.PIN	28
DESPACHO.SALUD	34
CARLOS.LOPEZ	85

Nota: Elaboración Propia (2026), a partir de datos de la MATRIZ DE SEGUIMIENTO PQRSD MAYO DE 2026, por el Grupo de Gestión de PQRSD, Mayo 6 de 2026

- Relación de Radicados Multiplicados por falla de la Plataforma ORFEO.

GRUPO ACTUAL	USUARIO ACTUAL	NÚMERO DE RADICADO	TIPO	ESTADO EN ORFEO	ESTADO EN TIEMPO
Grupo de Gestión Integral de la Garantía de la Calidad de los	CARLOS.LOPEZ	#2026417301003992	Otros	Archivado Con Respuesta	ATiempo
Grupo de Gestión de Salud Pública	CAROLINA.RESTREPO	#202641730100880772	Peticion	Con Respuesta Sin Firma	ATiempo
Grupo de Regulación Sanitaria y Control	GRACIELA.MARIN	#202641730100920872	Peticion	Archivado Con Respuesta	ATiempo
Grupo de Regulación Sanitaria y Control	KATYA.CASAS	#202641730101259632	Peticion	Sin Respuesta	ATiempo
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101207092	Peticion_General	Archivado Con Respuesta	ATiempo



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

GRUPO ACTUAL	USUARIO ACTUAL	NÚMERO DE RADICADO	TIPO	ESTADO EN ORFEO	ESTADO EN TIEMPO
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101207162	Peticion_General	Archivado Con Respuesta	ATiempo
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101207292	Peticion_General	Archivado Con Respuesta	ATiempo
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101216212	Peticion Prioritaria	Archivado Con Respuesta	ATiempo
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101216222	Peticion Prioritaria	Archivado Con Respuesta	ATiempo
Grupo de Gestión Integral de la Garantía de la Calidad de los Servicios de Salud	CARLOS.LOPEZ	#202641730100943302	Peticion	Archivado Con Respuesta	ATiempo
Grupo de Gestión de Salud Pública	JUAN.ESCOBAR.PIN	#202641450100062502	Otros	Sin Respuesta	Vencido
Grupo de Gestión de Salud Pública	GLORIA LOZANO	#202641450100070692	Otros	Sin Respuesta	ATiempo
Grupo de Regulación Sanitaria y Control	GRACIELA MARIN	#202641730100945382	Peticion	Archivado Con Respuesta	ATiempo
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101242812	Peticion	Sin Respuesta	ATiempo
Grupo de Regulación Sanitaria y Control	LUZ.FIGUEROA LOZ	#202641730101293222	Queja	Sin Respuesta	ATiempo
Grupo de Aseguramiento en Salud	CARLOS.LOPEZ	#202641450100073722	Otros	Archivado Sin Respuesta	ATiempo
Grupo de Aseguramiento en Salud	CARLOS.LOPEZ	#202641450100073742	Otros	Archivado Sin Respuesta	ATiempo
Grupo de Aseguramiento en Salud	CARLOS.LOPEZ	#202641450100073702	Otros	Archivado Sin Respuesta	ATiempo
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101053772	Queja	Archivado Con Respuesta	ATiempo
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	DIANA MONTÓYA	#202641730100997892	Queja	Archivado Con Respuesta	ATiempo

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





ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

GRUPO ACTUAL	USUARIO ACTUAL	NÚMERO DE RADICADO	TIPO	ESTADO EN ORFEO	ESTADO EN TIEMPO
Grupo de Regulación Sanitaria y Control	DARIO.GONZALEZ	#202641730100887412	Queja	Sin Respuesta	Vencido
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101046662	Otros	Archivado Con Respuesta Sin Firma	A Tiempo
Grupo de Gestión de Salud Pública	JUAN.ESCOBAR.PIN	#202641730100980222	Solicitud	Con Respuesta Sin Archivar	A Tiempo
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101048372	Otros	Archivado Sin Respuesta	Vencido
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101065042	Otros	Archivado Sin Respuesta	Vencido
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101219882	Sugerencia	Archivado Sin Respuesta	A Tiempo
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101220102	Sugerencia	Archivado Sin Respuesta	A Tiempo
Grupo de Aseguramiento en Salud	CARLOS.LOPEZ	#202641450100061752	Otros	Archivado Sin Respuesta	Vencido
Grupo de Gestión de Salud Pública	SANDRAMORALES.ALD	#202641730100928842	Peticion	Sin Respuesta	Vencido
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	DIANA.MONTOYA	#202641730100946602	Queja	Archivado Con Respuesta	A Tiempo
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101058132	Otros	Sin Respuesta	Vencido
Grupo de Regulación Sanitaria y Control	CARLOS.CRUIZ	#202641730100932372	Peticion	Archivado Con Respuesta	A Tiempo
Grupo de Gestión de Salud Pública	JUAN.ESCOBAR.PIN	#202641730100959402	Peticion	Con Respuesta Sin Archivar	A Tiempo
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101241572	Peticion	Sin Respuesta	A Tiempo
Grupo de Regulación Sanitaria y Control	KATYA.CASAS	#202641730101276302	Peticion	Sin Respuesta	A Tiempo
Grupo de Regulación Sanitaria y Control	KATYA.CASAS	#202641730101276522	Peticion	Sin Respuesta	A Tiempo
Grupo de Regulación Sanitaria y Control	KATYA.CASAS	#202641730101276912	Peticion	Sin Respuesta	A Tiempo

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





ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

GRUPO ACTUAL	USUARIO ACTUAL	NÚMERO DE RADICADO	TIPO	ESTADO EN ORFEO	ESTADO EN TIEMPO
Grupo de Regulación Sanitaria y Control	KATYA.CASAS	#202641730101277202	Peticion	Sin Respuesta	ATiempo
Grupo de Regulación Sanitaria y Control	KATYA.CASAS	#202641730101277242	Peticion	Sin Respuesta	ATiempo
Grupo de Regulación Sanitaria y Control	KATYA.CASAS	#202641730101277592	Peticion	Sin Respuesta	ATiempo
Grupo de Regulación Sanitaria y Control	KATYA.CASAS	#202641730101277902	Peticion	Sin Respuesta	ATiempo
Grupo de Regulación Sanitaria y Control	KATYA.CASAS	#202641730101278092	Peticion	Sin Respuesta	ATiempo
Grupo de Regulación Sanitaria y Control	KATYA.CASAS	#202641730101281092	Peticion	Sin Respuesta	ATiempo
Grupo de Regulación Sanitaria y Control	KATYA.CASAS	#202641730101282432	Peticion	Sin Respuesta	ATiempo
Grupo de Regulación Sanitaria y Control	KATYA.CASAS	#202641730101286782	Peticion	Sin Respuesta	ATiempo
Grupo de Regulación Sanitaria y Control	LUZ.FIGUEROALLOZ	#202641730101298892	Peticion	Sin Respuesta	ATiempo
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101052942	Peticion	Sin Respuesta	Vencido
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101028582	Peticion	Sin Respuesta	Vencido
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101019832	Otros	Archivado Sin Respuesta	Vencido
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101019982	Otros	Archivado Sin Respuesta	Vencido
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101018942	Otros	Archivado Sin Respuesta	Vencido
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101018992	Otros	Archivado Sin Respuesta	Vencido
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101019022	Otros	Archivado Sin Respuesta	Vencido
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101039572	Peticion_General	Con Respuesta Sin Firma	ATiempo

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

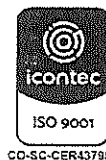




ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

GRUPO ACTUAL	USUARIO ACTUAL	NÚMERO DE RADICADO	TIPO	ESTADO EN ORFEO	ESTADO EN TIEMPO
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101039952	Queja	Sin Respuesta	Vencido
Grupo de Regulación Sanitaria y Control	NICOLLE.ARIZA	#202641730100883012	Peticion	Sin Respuesta	Vencido
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101232152	Otros	Archivado Sin Respuesta	A Tiempo
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	DIANA.MONTOYA	#202641730100959892	Queja	Archivado Con Respuesta	A Tiempo
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101024552	Otros	Archivado Sin Respuesta	Vencido
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101025002	Otros	Archivado Sin Respuesta	Vencido
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101205392	Peticion	Sin Respuesta	A Tiempo
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101205682	Peticion	Sin Respuesta	A Tiempo
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101206122	Peticion	Sin Respuesta	A Tiempo
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101207122	Peticion	Sin Respuesta	A Tiempo
Grupo de Gestión de Salud Pública	CAROLINA.RESTREPO	#202641730100949372	Otros	Con Respuesta Sin Firma	A Tiempo
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101085422	Otros	Sin Respuesta	A Tiempo
Grupo de Regulación Sanitaria y Control	LENDASOTO	#202641730100916022	Queja	Archivado Con Respuesta	A Tiempo
Grupo de Ambiente y Salud	JOHNNY.NARVAEZ	#202641730100962182	Peticion	Archivado Con Respuesta	A Tiempo
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101073632	Peticion Prioritaria	Sin Respuesta	Vencido
Grupo de Regulación Sanitaria y Control	PAOLA.OSORIO	#202641730100957092	Peticion	Archivado Con Respuesta	A Tiempo
Grupo de Gestión de Salud Pública	HEPZY.OSPINA	#202641730100940662		Sin Respuesta	Vencido

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





ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

GRUPO ACTUAL	USUARIO ACTUAL	NÚMERO DE RADICADO	TIPO	ESTADO EN ORFEO	ESTADO EN TIEMPO
Grupo de Gestión de Salud Pública	HEPZY.OSPINA	#202641730100942152		Sin Respuesta	Vencido
Grupo de Gestión de Salud Pública	JUAN.ESCOBAR.PIN	#202641730101247312		Con Respuesta Sin Archivar	ATiempo
Grupo de Regulación Sanitaria y Control	ALEXANDRAPALACIOS	#202641730100972782		Sin Respuesta	Vencido
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101181172		Con Respuesta Sin Archivar	ATiempo
Grupo de Regulación Sanitaria y Control	CAROLINA.GARCIA.RAM	#202641730100990452		Con Respuesta Sin Archivar	ATiempo
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101229702		Archivado Sin Respuesta	ATiempo
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101229722		Archivado Sin Respuesta	ATiempo
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101229802		Archivado Sin Respuesta	ATiempo
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101229942		Archivado Sin Respuesta	ATiempo
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101230522		Archivado Sin Respuesta	ATiempo
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101065242		Archivado Con Respuesta	ATiempo
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101128402		Sin Respuesta	ATiempo
Grupo de Regulación Sanitaria y Control	CARLOS.CRUIZ	#202641730100920542		Archivado Con Respuesta	ATiempo
Grupo de Regulación Sanitaria y Control	CARLOS.CRUIZ	#202641730100986022		Archivado Con Respuesta	ATiempo
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101066092		Con Respuesta Sin Archivar	ATiempo
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101196122		Sin Respuesta	ATiempo
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101196162		Sin Respuesta	ATiempo

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





ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

GRUPO ACTUAL	USUARIO ACTUAL	NÚMERO DE RADICADO	TIPO	ESTADO EN ORFEO	ESTADO EN TIEMPO
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101196192		Sin Respuesta	A Tiempo
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101196242		Sin Respuesta	A Tiempo
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101196602		Sin Respuesta	A Tiempo
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101197072		Sin Respuesta	A Tiempo
Grupo de Regulación Sanitaria y Control	LUZ.FIGUEROALUZ	#202641730100948462		Con Respuesta Sin Archivar	A Tiempo
Grupo de Regulación Sanitaria y Control	LUZ.FIGUEROALUZ	#202641730100951482		Con Respuesta Sin Archivar	A Tiempo
Grupo de Regulación Sanitaria y Control	LUZ.FIGUEROALUZ	#202641730100951492		Con Respuesta Sin Archivar	A Tiempo
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101073512		Con Respuesta Sin Firma	A Tiempo
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101060012		Con Respuesta Sin Archivar	A Tiempo
Grupo de Regulación Sanitaria y Control	CARLOS.CRUIZ	#202641730100920162		Archivado Con Respuesta	A Tiempo
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101203122		Sin Respuesta	A Tiempo
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101208462		Sin Respuesta	A Tiempo
Grupo de Regulación Sanitaria y Control	FELIPE.LOPEZ	#202641730101257082		Sin Respuesta	A Tiempo
Grupo de Regulación Sanitaria y Control	CARLOS.CRUIZ	#202641730100917932		Archivado Con Respuesta	A Tiempo
Grupo de Regulación Sanitaria y Control	CARLOS.CRUIZ	#202641730100918122		Archivado Con Respuesta	A Tiempo
Grupo de Regulación Sanitaria y Control	CARLOS.CRUIZ	#202641730100918132		Archivado Con Respuesta	A Tiempo
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101026952		Archivado Con Respuesta	A Tiempo

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





ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

GRUPO ACTUAL	USUARIO ACTUAL	NÚMERO DE RADICADO	TIPO	ESTADO EN ORFEO	ESTADO EN TIEMPO
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101076582		Archivado Con Respuesta	A Tiempo
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101076782		Archivado Con Respuesta	A Tiempo
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101077012		Archivado Con Respuesta	A Tiempo
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101077122		Archivado Con Respuesta	A Tiempo
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101077232		Archivado Con Respuesta	A Tiempo
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101077262		Archivado Con Respuesta	A Tiempo
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101077312		Archivado Con Respuesta	A Tiempo
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101093152		Archivado Con Respuesta	A Tiempo
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101093162		Archivado Con Respuesta	A Tiempo
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101170062		Sin Respuesta	A Tiempo
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101170082		Sin Respuesta	A Tiempo
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101109132		Con Respuesta Sin Archivar	A Tiempo
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101109212		Archivado Con Respuesta	A Tiempo
Grupo de Regulación Sanitaria y Control	LUZ.FIGUEROALUZ	#202641730101283432		Sin Respuesta	A Tiempo
Grupo de Regulación Sanitaria y Control	FELIPE.LOPEZ	#202641730101283652		Sin Respuesta	A Tiempo
Grupo de Regulación Sanitaria y Control	LUZ.FIGUEROALUZ	#202641730100889442		Sin Respuesta	Vencido
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101050952		Con Respuesta Sin Firma	A Tiempo

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





ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

GRUPO ACTUAL	USUARIO ACTUAL	NÚMERO DE RADICADO	TIPO	ESTADO EN ORFEO	ESTADO EN TIEMPO
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101226092		Archivado Con Respuesta	ATiempo
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101226162		Archivado Con Respuesta	ATiempo
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101226232		Archivado Con Respuesta	ATiempo
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101226452		Archivado Con Respuesta	ATiempo
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101228422		Archivado Con Respuesta	ATiempo
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101228552		Archivado Con Respuesta	ATiempo
Grupo de Despacho y Comunicaciones	DESPACHO.SALUD	#202641730101228682		Archivado Con Respuesta	ATiempo
Grupo de Gestión Integral de la Garantía de la Calidad de los Servicios de Salud	CARLOS.LOPEZ	#202641730100920002		Archivado Con Respuesta	ATiempo

4. Hallazgos y Observaciones

- Fortalezas

Alto cumplimiento ($X \geq 80\%$) en algunos grupos clave

- Grupo de Despacho y Comunicaciones
- Grupo de Participación Social y Ciudadana
- Grupo de Regulación Sanitaria y Control
- Grupo de Gestión Integral de Garantía de la Calidad en los Servicios de Salud
- Grupo de Gestión de Salud Pública en Urgencias, Emergencias y Desastres
- Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud
- Grupo de Planeación
- Grupo de Talento Humano
- Grupo de Gestión Contractual

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





Grupos con desempeño estable:

- Grupo de Ambiente y Salud
- Grupo de Gestión de Salud Pública
- Grupo de Vigilancia Epidemiológica, Social y Cultural.

Estos casos muestran que incluso con recursos limitados se logra eficiencia.

- Oportunidades de mejora

Grupos con desempeño por debajo del ≥ 80 de referencia

- Grupo Jurídico Sancionatorio: Si se toman en cuenta las tutelas hablamos de 278 radicados pero como ya se explicó en las Limitaciones del Estudio, esto obedece a un problema con la plataforma, ORFEO que asigna la misma fecha de radicado como fecha de vencimiento; y esto convierte en el mayor foco de incumplimiento y requiere intervención inmediata con el Departamento Administrativo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Alcaldía de Cali. Sin embargo es importante hacer una retroalimentación teniendo en cuenta que de 9 radicados (sin contar con las tutelas) sólo el 33,33% se gestionó a tiempo.
- Grupo de Aseguramiento en Salud: Aunque se evidencia una mejora con respecto al mes anterior 59,27% versus 68,77% gestionadas a tiempo; aún se encuentra por debajo del porcentaje de respuesta oportuna que es $\leq 80\%$.

- **Propuestas para optimizar la gestión**

a. Fortalecimiento

Grupo Jurídico Sancionatorio



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

- Intervención inmediata con el Departamento Administrativo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Alcaldía de Cali.
- Redistribuir carga de trabajo con apoyo de otros grupos jurídicos o contratar personal temporal especializado.
- Capacitación en gestión de tiempos y priorización de casos.

b. Optimización de procesos en grupos de alto volumen

Aseguramiento en Salud y Gestión de Salud Pública

- Establecer un sistema de triage: clasificar solicitudes según urgencia y complejidad.
- Reasignar personal administrativo de grupos con baja carga hacia estos grupos.

c. Transparencia y control

- Publicar mensualmente un informe de cumplimiento por grupo y área.
- Establecer metas mínimas de cumplimiento (ej. 70% a tiempo) y planes de mejora para quienes estén por debajo.

Atentamente,

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

Elaboró: Carmen Elvira Posada Rivera – Contratista

