

RESUMEN GESTIÓN DE PQRSD SEMANA DEL 1 AL 7 DE JUNIO DE 2026

1 mensaje

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

10 de junio de 2026 a las 10:00

Para: juliangomez.saludpublica@gmail.com, karocarvajal0@gmail.com, Leidy Avila Rojas <leidy.avila@cali.gov.co>, Luz Stella Figueroa Lozano <luz.figueroa.loz@cali.gov.co>, Luz Marina Ma Rodríguez <luz.manzano@cali.gov.co>, Luz Marina Trujillo Becerra <luz.trujillo.bec@cali.gov.co>, María Hilda Ceballos Castaneda <maria.cebillos@cali.gov.co>, María Del Socorro Lopez Lora <maria.lopez@cali.gov.co>, "Rodríguez Valencia, María Camila" <maria.rodriguez@cali.gov.co>, nataliierav95@gmail.com, "Cuellar Mejía, Olga Lucía" <olga.cuellar@cali.gov.co>, Paola An Marín Martínez <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 Aguirre <sandra.concha@cali.gov.co>, SEM CRUE <sem.crue@cali.gov.co>, Solanyi Mosquera Castillo <solanyi.mosquera@cali.gov.co>, tangarifevale02@gmail.com, Tito Alfredo Bravo Pérez <tito.bravo@cali.gov.co>, "Guevara Romero, Yadira Alexandra" <yadira.guevara@cali.gov.co>, yeseniaariassaludoral@gmail.com, Jean Pierre Pineda Escandon <jean.pineda@cali.gov.co>, Elizabeth Osorio Duran <johanna.orejuela@cali.gov.co>, abogadoediegofernandomoreno@gmail.com, Alba Marina Gomez Torres <alba.gomez@cali.gov.co>, 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>, C& Restrepo Guevara <carolina.restrepo@cali.gov.co>, Cenides Gil Ceballos <cenides.gil@cali.gov.co>, Cielo Del Pilar Sopo Montealegre <cielo.sopo@cali.gov.co>, cpatrigon3@gmail.com, danielacuervo1999@gmail.com, delcastillolaura20@gmail.com, dialexarella@gmail.com, Diana María 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>, Harry Correa Narvaez <harry.correa@cali.gov.co>, j davidjurado777@gmail.com, "Perez Galvis, Jhaysa Alejandra" <jhaysa.perez@cali.gov.co>, Johnny Eduardo Narvaez Palacios <johnny.narvaez@cali.gov.co>, Jorge Alirio Holguín Ruiz <jorge.holguin@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>, juar edilberto guerrero vargas <juan.guerrero@cali.gov.co>, Marcelo Adrian Carmona Garcia <marcelo.carmona@cali.gov.co>, Guillermo Andres Fernandez Rojas <guillermo.fernandez@cali.gov.co>, lina maria calderon munoz <lina.calderon@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 jaramillo ramos <maria.jaramillo@cali.gov.co>, carlos humberto lopez lopez <carlos.lopez@cali.gov.co>, Pabl 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>, picsurorientegmail.com, Rami 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 Cristin Bonilla Villarejo <maria.bonilla@cali.gov.co>

Cordial saludo.

Con el fin de generar las alertas necesarias que permitan agilizar el proceso y optimizar los tiempos de respuesta de las PQRSD, a continuación el resumen de la semana del 1 al 7 de junio de 2026:

1. PQRSD recibidas del 01 al 07 de junio mayo de 2026		
TOTAL PQRSD RECIBIDAS	398	%
TOTAL A TIEMPO	395	99,25%
TOTAL VENCIDAS	3	0,75%

2. Distribución de PQRSD por área del organismo				
	DESPACHO / UAG	TUTELAS	SPPPSS	SPSPS
TOTAL	3	0	206	189
A TIEMPO	3	0	206	186
VENCIDAS	0	0	0	3
PORCENTAJE DE DISTRIBUCIÓN	0,75%	0,00%	51,76%	47,49%

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 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						
Grupo	TOTAL	%	A TIEMPO	%	VENCIDAS	%
Grupo de Despacho y Comunicaciones	1	0,25%	1	0,00%	0	0,00%
Grupo de Participación Social y Ciudadana		0,00%		0,00%		0,00%
Subsecretaría e Promoción, Prevención y Producción de Social de la Salud						
Grupo	TOTAL	%	A TIEMPO	%	VENCIDAS	%
Grupo de Ambiente y Salud	6	1,51%	6	100,00%	0	0,00%
Grupo de Gestión de Salud Pública	35	7,42%	35	100,00%	0	0,00%
Grupo de Regulación Sanitaria y Control	159	33,69%	159	100,00%	0	0,00%
Grupo de Vigilancia Epidemiológica, Social y Cultural.	6	1,51%	6	0,00%	0	0,00%
Subsecretaría de Protección de la Salud y Prestación del Servicio						
Grupo	TOTAL	%	A TIEMPO	%	VENCIDAS	%
Grupo de Aseguramiento en Salud	85	18,01%	84	98,82%	1	0,53%

Grupo de Gestión Integral de Garantía de la Calidad en los Servicios de Salud	30	6,36%	29	96,67%	1	0,53%
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	8	1,69%	7	87,50%	1	0,00%
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	66	13,98%	66	100,00%	0	0,00%

Unidad de Apoyo a la Gestión							2	0,42%
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	0	0,00%	0	0,00%	0	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	2	0,42%	2	100,00%	0	0,00%		

4. Quejas y Reclamos por área del organismo			
	UAG	SPPPSS	SPSPS
TOTAL	0	10	5
A TIEMPO	0	10	2
VENCIDAS	0	0	3

5. PQRSD Vencidos				
Grupo Actual	Usuario	Número de Radicado	Fecha de Vto	Estado en ORFEO
Grupo de Gestión Integral de la Garantía de la Calidad en los Servicios de Salud	VALENTINA.MEDICIS	#202641450100077352	2026-06-03 00:00:00	Con Respuesta Sin Archivar
Grupo de Aseguramiento en Salud	JOSE.CASTRO.LOP	#202641450100077522	2026-06-04 00:00:00	Sin Respuesta
Grupo de Gestión de Salud Pública en Urgencias, Emergencias y Desastres	PABLO.LIZCANO	#202641450100077552	2026-06-04 00:00:00	Sin Respuesta

6. PQRSD próximos a vencer

Grupo Actual	Usuario Actual	Número de Radicado	Fecha de Vencimiento	Días hasta el Vencimi
Grupo de Regulación Sanitaria y Control	LUZ.FIGUEROA.LOZ	#202641450100077292	2026-06-09 00:00:00	2
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	KATERINE.BENITEZ	#202641450100078552	2026-06-09 00:00:00	2
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	LINA.RIASCOS	#202641450100079252	2026-06-09 00:00:00	2
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	KELLY.SALCEDO	#202641450100079342	2026-06-09 00:00:00	2
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	KATERINE.BENITEZ	#202641450100080012	2026-06-09 00:00:00	2
Grupo de Regulación Sanitaria y Control	LUZ.FIGUEROA.LOZ	#202641450100077652	2026-06-10 00:00:00	3
Grupo de Regulación Sanitaria y Control	LUZ.FIGUEROA.LOZ	#202641450100077852	2026-06-10 00:00:00	3
Grupo de Regulación Sanitaria y Control	LUZ.FIGUEROA.LOZ	#202641450100077962	2026-06-10 00:00:00	3
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	KATERINE.BENITEZ	#202641450100079422	2026-06-10 00:00:00	3
Grupo de Gestión Integral de la Garantía de la Calidad en los Servicios de Salud	GLORIA.GARCIA.JAR	#202641450100079662	2026-06-10 00:00:00	3
Grupo de Gestión Integral de la Garantía de la Calidad en los Servicios de Salud	VALENTINA.MEDICIS	#202641450100079692	2026-06-10 00:00:00	3
Grupo de Gestión Integral de la Garantía de la Calidad en los Servicios de Salud	GLORIA.GARCIA.JAR	#202641450100079772	2026-06-10 00:00:00	3
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	LINA.RIASCOS	#202641450100079892	2026-06-10 00:00:00	3
Grupo de Gestión Integral de la Garantía de la Calidad en los Servicios de Salud	VALENTINA.MEDICIS	#202641450100080142	2026-06-10 00:00:00	3
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	KATERINE.BENITEZ	#202641450100080252	2026-06-10 00:00:00	3
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	ANDRES.ARELLANO	#202641450100078822	2026-06-11 00:00:00	4
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	KATERINE.BENITEZ	#202641450100080022	2026-06-11 00:00:00	4
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	LINA.RIASCOS	#202641450100080032	2026-06-11 00:00:00	4
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	KELLY.SALCEDO	#202641450100080042	2026-06-11 00:00:00	4
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	LINA.RIASCOS	#202641450100080062	2026-06-11 00:00:00	4
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	NORDY.LOPEZ	#202641450100080122	2026-06-11 00:00:00	4
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	DARWIN.MONTES	#202641450100080202	2026-06-11 00:00:00	4
Grupo de Gestión Integral de la Garantía de la Calidad en los Servicios de Salud	GLORIA.GARCIA.JAR	#202641450100080222	2026-06-11 00:00:00	4

Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	LUZ.PELAEZ.ARAN	#202641450100080242	2026-06-11 00:00:00	4
Grupo de Gestión Integral de la Garantía de la Calidad en los Servicios de Salud	SUBSECRETARIO.PROTECCIONSALUD	#202641450100080352	2026-06-11 00:00:00	4
Grupo de Gestión Integral de la Garantía de la Calidad en los Servicios de Salud	SUBSECRETARIO.PROTECCIONSALUD	#202641450100080372	2026-06-11 00:00:00	4
Grupo de Regulación Sanitaria y Control	LUZ.FIGUEROA.LOZ	#202641450100079372	2026-06-12 00:00:00	5
Grupo de Regulación Sanitaria y Control	LUZ.FIGUEROA.LOZ	#202641450100079612	2026-06-12 00:00:00	5
Grupo de Regulación Sanitaria y Control	LUZ.FIGUEROA.LOZ	#202641450100079642	2026-06-12 00:00:00	5
Grupo de Regulación Sanitaria y Control	LUZ.FIGUEROA.LOZ	#202641450100079862	2026-06-12 00:00:00	5
Grupo de Regulación Sanitaria y Control	LUZ.FIGUEROA.LOZ	#202641450100080212	2026-06-16 00:00:00	9
Grupo de Regulación Sanitaria y Control	LUZ.FIGUEROA.LOZ	#202641450100080232	2026-06-16 00:00:00	9
Grupo de Gestión de Salud Pública	CAROLINA.RESTREPO	#202641450100077302	2026-06-17 00:00:00	10
Grupo de Gestión de Salud Pública en Urgencias, Emergencias y Desastres	PABLO.LIZCANO	#202641730101317202	2026-06-17 00:00:00	10
Grupo de Regulación Sanitaria y Control	LUZ.FIGUEROA.LOZ	#202641730101321502	2026-06-17 00:00:00	10

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

Gracias.



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

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 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.