

RESUMEN GESTIÓN DE PQRSD SEMANA DEL 18 AL 24 DE MAYO DE 2026

10 mensajes

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

25 de mayo de 2026 a la:

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>, natalliemrav95@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, 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>, 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 Monteleagre <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>, 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 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 jaramillo 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.

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 18 al 24 de mayo de 2026:

1. PQRSD recibidas del 18 al 24 de mayo de 2026		
TOTAL PQRSD RECIBIDAS	299	%
TOTAL A TIEMPO	294	98,33%
TOTAL VENCIDAS	5	1,67%

2. Distribución de PQRSD por área del organismo			
	UAG+TUTELAS	SPPPSS	SPSPS
TOTAL	3	131	165
A TIEMPO	3	129	162
VENCIDAS	0	2	3
PORCENTAJE DE DISTRIBUCIÓN	1,00%	43,81%	55,18%

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							0	0,00%	
Grupo	TOTAL	%	A TIEMPO	%	VENCIDAS	%			
Grupo de Despacho y Comunicaciones	0	0,00%	0	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								131	27,75%
Grupo	TOTAL	%	A TIEMPO	%	VENCIDAS	%			
Grupo de Ambiente y Salud	3	1,00%	3	100,00%	0	0,00%			
Grupo de Gestión de Salud Pública	32	6,78%	30	93,75%	2	6,25%			
Grupo de Regulación Sanitaria y Control	90	19,07%	90	100,00%	0	0,00%			
Grupo de Vigilancia Epidemiológica, Social y Cultural.	6	2,01%	6	100,00%	0	0,00%			
Subsecretaría de Protección de la Salud y Prestación del Servicio							165	34,96%	
Grupo	TOTAL	%	A TIEMPO	%	VENCIDAS	%			
Grupo de Aseguramiento en Salud	60	12.71%	59	98.33%	1	0.61%			

Grupo de Gestión Integral de Garantía de la Calidad en los Servicios de Salud	33	6,99%	33	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	1	0,21%	1	100,00%	0	0,00%
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	71	15,04%	69	97,18%	2	2,82%

Unidad de Apoyo a la Gestión							3	0,64%
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	2	0,42%	2	100,00%	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	1	0,21%	1	33,33%	0	0,00%		

5. PQRSD Vencidos				
Grupo Actual	Usuario	Número de Radicado	Fecha de Vto	Estado en ORFEC
Grupo de Gestión de Salud Pública	JUAN.ESCOBAR.PIN	#202641450100069062	2026-05-25 00:00:00	Sin Respuesta
Grupo de Gestión de Salud Pública	LUZ.NIEVES	#202641450100068742	2026-05-25 00:00:00	Sin Respuesta
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	DIANA.MONTOYA	#202641450100069322	2026-05-25 00:00:00	Con Respuesta Sin Arc
Grupo de Aseguramiento en Salud	YELICETH.CAICEDO	#202641450100069302	2026-05-25 00:00:00	Sin Respuesta
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	SUBSECRETARIO.PROTECCIONSALUD	#202641450100070582	2026-05-25 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 Gestión Integral de la Garantía de la Calidad de los Servicios de Salud	VALENTINA.MEDICIS	#202641450100070812	2026-05-26 00:00:00	1
Grupo de Gestión Integral de la Garantía de la Calidad de los Servicios de Salud	VALENTINA.MEDICIS	#202641450100070832	2026-05-26 00:00:00	1
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	KELLY.SALCEDO	#202641450100071052	2026-05-26 00:00:00	1
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	ANTONIO.TRIANA	#202641450100071622	2026-05-27 00:00:00	2
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	ANTONIO.TRIANA	#202641450100071652	2026-05-27 00:00:00	2
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	ANTONIO.TRIANA	#202641450100071672	2026-05-27 00:00:00	2
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	NORDY.LOPEZ	#202641450100068782	2026-06-01 00:00:00	7
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	KELLY.SALCEDO	#202641450100068862	2026-06-01 00:00:00	7
Grupo de Gestión Integral de la Garantía de la Calidad de los Servicios de Salud	DIVA.PRADO	#202641450100068902	2026-06-01 00:00:00	7
Grupo de Ambiente y Salud	SUBSECRETARIO.PROPREVENCCIONSALUD	#202641450100068932	2026-06-01 00:00:00	7
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	SANDRA.LAMAR	#202641450100068982	2026-06-01 00:00:00	7
Grupo de Regulación Sanitaria y Control	MARIA.JARAMILLO	#202641450100068992	2026-06-01 00:00:00	7
Grupo de Gestión de Salud Pública	CAROLINA.RESTREPO	#202641450100069032	2026-06-01 00:00:00	7
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	SANDRA.LAMAR	#202641450100069042	2026-06-01 00:00:00	7
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	SUBSECRETARIO.PROTECCIONSALUD	#202641450100069052	2026-06-01 00:00:00	7
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	DARWIN.MONTES	#202641450100069072	2026-06-01 00:00:00	7
Grupo de Gestión de Salud Pública	CAROLINA.RESTREPO	#202641450100069102	2026-06-01 00:00:00	7
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	LUZ.PELAEZ.ALAN	#202641450100069112	2026-06-01 00:00:00	7
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	KELLY.SALCEDO	#202641450100069132	2026-06-01 00:00:00	7
Grupo de Regulación Sanitaria y Control	SELENE.MARTINEZ	#202641450100069172	2026-06-01 00:00:00	7
Grupo de Gestión Integral de la Garantía de la Calidad de los Servicios de Salud	VALENTINA.MEDICIS	#202641450100069192	2026-06-01 00:00:00	7
Grupo de Gestión de Salud Pública	MARIA.COLLAZOS	#202641450100069202	2026-06-01 00:00:00	7
Grupo de Gestión Integral de la Garantía de la Calidad de los Servicios de Salud	JOSE.CASTRO.LOP	#202641450100069342	2026-06-02 00:00:00	8
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	NORDY.LOPEZ	#202641450100069502	2026-06-02 00:00:00	8
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	JESSICA.DIAZ	#202641450100069642	2026-06-02 00:00:00	8
Grupo de Gestión de Salud Pública	SANDRA.MORALES	#202641450100069792	2026-06-02 00:00:00	8
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	NORDY.LOPEZ	#202641450100069812	2026-06-02 00:00:00	8

Grupo de Aseguramiento en Salud	PABLO.LIZCANO	#202641730101141582	2026-06-02 00:00:00	8
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	JHONATAN.ZULETA	#202641730101142032	2026-06-02 00:00:00	8
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	SUBSECRETARIO.PROTECCIONSALUD	#202641730101143112	2026-06-02 00:00:00	8
Grupo de Aseguramiento en Salud	ROSA.ROSERO	#202641450100069932	2026-06-03 00:00:00	9
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	JESSICA.DIAZ	#202641450100070012	2026-06-03 00:00:00	9
Grupo de Regulación Sanitaria y Control	LUZ.FIGUEROA.LOZ	#202641450100070152	2026-06-03 00:00:00	9
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	SANDRA.LAMAR	#202641450100070222	2026-06-03 00:00:00	9
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	LUZ.PELAEZ.ALAN	#202641450100070302	2026-06-03 00:00:00	9
Grupo de Aseguramiento en Salud	JUAN.SALAS.TOR	#202641450100070382	2026-06-03 00:00:00	9
Grupo de Gestión Integral de la Garantía de la Calidad de los Servicios de Salud	GLORIA.GARCIA.JAR	#202641450100070472	2026-06-03 00:00:00	9
Grupo de Aseguramiento en Salud	PABLO.LIZCANO	#202641730101148602	2026-06-03 00:00:00	9
Grupo de Regulación Sanitaria y Control	LUZ.FIGUEROA.LOZ	#202641730101149372	2026-06-03 00:00:00	9
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	JESSICA.DIAZ	#202641450100071162	2026-06-04 00:00:00	10
Grupo de Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	SUBSECRETARIO.PROTECCIONSALUD	#202641730101154672	2026-06-04 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.

 RESUMEN SEM DEL 18 AL 24 DE MAYO DE 2026.xlsx
194K

Mail Delivery Subsystem <mailer-daemon@googlemail.com>
Para: pqrs.salud@cali.gov.co

25 de mayo de 2026 a las 20:21



No se ha encontrado la dirección

Tu mensaje no se ha entregado a sandra.concha@cali.gov porque no se ha encontrado el dominio cali.gov. Comprueba que no haya erratas ni espacios innecesarios y vuelve a intentarlo.

[MÁS INFORMACIÓN](#)

La respuesta fue:

DNS Error: DNS type 'mx' lookup of cali.gov responded with code NXDOMAIN Domain name not found: cali.gov For more information, go to <https://support.google.com/mail/?p=BadRcptDomain>

Final-Recipient: rfc822; sandra.concha@cali.gov
Action: failed
Status: 5.1.2
Diagnostic-Code: smtp; DNS Error: DNS type 'mx' lookup of cali.gov responded with code NXDOMAIN
Domain name not found: cali.gov For more information, go to <https://support.google.com/mail/?p=BadRcptDomain>
Last-Attempt-Date: Mon, 25 May 2026 18:21:50 -0700 (PDT)