Uribia, 03 de abril del 2025

Doctor
DANNY BLADIMIR DELUQUE CAMPO
Secretario de Salud
Municipio de Uribia

Ref.: Entrega del segundo Informe Técnico de Actividade

Cordial saludo.

Por medio del presente hago entrega de las actividades correspondiente al **CONTRATO DE SERVICIOS TECNICO Y DE APOYO A LA GESTION CPS-147 DE 2025** objeto **PRESTACIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS Y APOYO A LA GOBERNABILIDAD Y GOBERNANZA EN LAS ACCIONES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD (SAC) EN EL MARCO DEL PROCESO DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN EL MUNICIPIO DE URIBIA PARA LA VIGENCIA 2025.** durante el tiempo comprendido **DEL 01 al 31 DE MARZO DEL 2025.**

Atentamente,

Nelda Maria Pushaina G.
NELDA MARIA PUSHAINA GONZALEZ
CC N ° 40.820.470 de Uribia – La Guajira
Auxiliar de Enfermería
Contratista

INFORME TÉCNICO DE ACTIVIDADES No. 02

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS TECNICOS Y DE APOYO A LA GESTION	CPS -147 DE 2025
CONTRATITA	Nombre: NELDA MARIA PUSHAINA GONZALEZ
	Identificación:40820470
	Profesión: AUXILIAR DE ENFERMERIA
	Celular: 3154916850
OBJETO	PRESTACIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS Y APOYO A LA GOBERNABILIDAD Y GOBERNANZA EN LAS ACCIONES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD (SAC) EN EL MARCO DEL PROCESO DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN EL MUNICIPIO DE URIBIA PARA LA VIGENCIA 2025**.**
PLAZO DE EJECUCIÓN	DIEZ (10) MESES Y DIEZ (10) DIAS CALENDARIO
VALOR DEL CONTRATO	VEINTIDÓS MILLONES SETECIENTOS TREINTA Y TRES MIL TRESCIENTOS TREINTA Y TRES PESOS ($ 22.733.333,00) M/L.
SUPERVISOR	DANNY BLADIMIR DELUQUE CAMPO C.C No. 17.825.938 URIBIA, LA GUAJIRA SECRETARIO DE SALUD MUNICIPAL.
FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO	19 DE FEBRERO DE 2025
FECHA DE INICIACIÓN	19 DE FEBRERO DE 2025
FECHA DE TERMINACIÓN	30 DE DICIEMBRE 2025
FECHA DE PRESENTACIÓN DE INFORME	PARCIAL N°: 1
	FECHA: 03 DE ABRIL DEL 2025

De conformidad al CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS TECNICO Y DE APOYO A LA GESTION No. CPS-147 DE 2025 con fecha de suscripción 19 de febrero de 2025, acta de inicio del 19 de febrero de 2025, en mi condición de contratista,presento a continuación el informe de avance parcial de las actividades desarrolladas durante el período del contrato comprendido entre el 01 al 31 de marzo del 2025, de acuerdo con las obligaciones señaladas en el contrato antes descrito.

PRESENTACIÓN

Este informe encapsula los esfuerzos realizados, los desafíos enfrentados y los logros obtenidos en el marco del Contrato No. CPS-147 de 2025, el cual se centró en fortalecer el SAC como un pilar clave en la dinámica de participación ciudadana y gestión comunitaria en nuestro municipio.

El SAC fue diseñado como una estrategia esencial para mejorar la interacción entre la administración municipal y la comunidad. La finalidad de este servicio es doble: por un lado, optimizar la recepción, manejo y respuesta a las solicitudes y necesidades de nuestros ciudadanos y, por otro, fortalecer la capacidad de participación activa de la comunidad en las decisiones que afectan su vida diaria.

Mejora en la Eficiencia de Respuestas: Hemos logrado reducir significativamente los tiempos de respuesta a las inquietudes de la comunidad, gracias a la implementación de tecnologías de información y la capacitación continua de nuestro personal.

El trabajo realizado por el SAC es fundamental para fomentar una comunidad más informada, participativa y satisfecha. Los resultados de este informe reflejan un compromiso firme con la mejora continua y con la implementación de prácticas que favorezcan una gestión pública transparente y efectiva.

INTRODUCCIÓN

El presente informe se elabora en el contexto del Contrato de Prestación de Servicios Técnico y de Apoyo a la Gestión No. CPS-147 de 2025, que tiene como objeto la prestación de servicios técnicos y apoyo al Servicio de Atención a la Comunidad (SAC) en el marco de los procesos de participación social en el municipio de Uribia, durante la vigencia del año 2025, específicamente desde el 01 al 31 de marzo del presente año.

Este documento tiene como finalidad presentar una descripción detallada de las actividades realizadas, los resultados obtenidos y las lecciones aprendidas durante el periodo de ejecución inicial del contrato. Asimismo, se busca evaluar la eficacia de las intervenciones realizadas en apoyo al SAC y su impacto en la facilitación y mejora de la participación social en el municipio, contribuyendo así a la consolidación de una comunidad más activa y participativa.

La implementación de este contrato se alinea con las políticas públicas locales que apuntan a fortalecer los mecanismos de participación ciudadana y mejorar la gestión de las inquietudes y necesidades de la comunidad, garantizando una respuesta eficiente y eficaz por parte de la administración municipal. Este informe, además, servirá de base para ajustar y optimizar las estrategias y acciones futuras en el ámbito de la participación social en Uribia, en busca de un desarrollo integral y sostenible del municipio.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

Fortalecer el Servicio de Atención a la Comunidad (SAC) en Uribia a través de la prestación de servicios técnicos y apoyo gestionado, asegurando una participación social efectiva y contribuyendo al desarrollo de políticas públicas inclusivas y responsivas durante el periodo del 01 al 31 de marzo de 2025.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Optimizar la Gestión del SAC: Mejorar los mecanismos de recepción, procesamiento y respuesta a las solicitudes y consultas de la comunidad, utilizando herramientas tecnológicas y estrategias de gestión de información que permitan una atención más eficiente y efectiva.
2. Monitorear y Evaluar la Participación Social: Establecer indicadores de rendimiento para el SAC, que permitan medir la eficacia de las intervenciones y la satisfacción de la comunidad, con el objetivo de ajustar continuamente las estrategias implementadas para mejorar los servicios ofrecidos.
3. Crear Canales de Comunicación Efectivos: Desarrollar y fortalecer canales de comunicación entre la administración municipal y la comunidad, asegurando que la información sea accesible, transparente y oportuna para todos los sectores de la población.

Estos objetivos están diseñados para abordar de manera integral los desafíos del SAC y fortalecer la estructura de participación ciudadana en el municipio de Uribia, haciendo que el proceso de gestión sea más inclusivo y representativo de las necesidades y expectativas de la comunidad.

JUSTIFICACIÓN

El informe del Contrato de Prestación de Servicios Técnico y de Apoyo No. CPS-147 de 2025 justifica la importancia de brindar apoyo técnico y gestionado al Servicio de Atención a la Comunidad (SAC) en el marco de los procesos de participación social en el municipio de Uribia. Este informe no solo evidencia los avances y desafíos enfrentados durante el período de ejecución del contrato, sino que también subraya la relevancia de estas acciones en el contexto socio-político y administrativo del municipio.

1. Necesidad de Mejorar la Gestión Comunitaria

La efectividad en la gestión de las solicitudes y necesidades de la comunidad es crucial para la estabilidad y desarrollo social de Uribia. Mejorar el SAC fortalece los canales de comunicación entre la ciudadanía y la administración municipal, permitiendo una respuesta más ágil y eficiente a las inquietudes de la población, lo cual es fundamental en un entorno que requiere adaptación y respuesta rápida a las dinámicas sociales cambiantes.

2. Fomentar la Participación Ciudadana

La participación activa de los ciudadanos en los procesos de toma de decisiones es esencial para la democracia local. Este informe destaca la importancia de promover la inclusión de todas las voces en la comunidad, especialmente de aquellos en situaciones de vulnerabilidad, asegurando que las políticas públicas sean inclusivas y equitativas.

3. Contribución al Desarrollo de Políticas Públicas

A través del SAC, se recopilan datos valiosos y retroalimentación directa de la comunidad, los cuales son cruciales para el desarrollo y ajuste de políticas públicas que respondan eficazmente a las necesidades locales. Este proceso ayuda a la administración municipal a priorizar recursos, planificar mejor y ejecutar proyectos que tengan un impacto significativo en la calidad de vida de los residentes.

ACTIVIDADES PROGRAMADAS DURANTE EL MES DEL 01 AL 31 DE MARZO DEL 2025

DIMENSION:					
ITEM	**ACTIVIDAD**	**CANTIDAD PROGRAMADA EN EL PERIODO DEL CONTRATO**	**ACTIVIDAD EJECUTADAEN EL MES**	**% DE AVANCE**	**FECHA DE EJECUCION**
1.	Apoyo en la operativización en un 100% la oficina del SAC (Sistema de atención a la comunidad) municipal	100%	100 %	18%	DEL 01/03/2025 AL 31/03/2025
2.	Apoyo en realización del 100% de trámites y seguimiento de las peticiones, quejas y reclamos de la secretariade salud municipal.	100%	100%	18%	DEL 01/03/2025 AL 31/03/2025
3.	Apoyo en la recepción mensual de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la comunidad y de los actores del Sistema general de seguridad Social en Salud; realizar tramite de respuesta y su consolidado.	100%	100%	18%	DEL 01/03/2025 AL 31/03/2025
4.	Apoyo en la Realización de cuarenta un (42) aperturas del buzón de sugerencia de peticiones, quejas y reclamos de la secretaria de salud municipal. Durante el desarrollo de las actividades	42	4	14.2 %	07/03/2025 14/03/2025 21/03/2025 28/03/2025
5	Gestionar la afiliación de la PPNA contada durante el desarrollo de las actividades	100%	100%	18%	DEL 01/03/2025 AL 31/03/2025

6	Realizar la aplicación de instrumento (encuestas) para medir satisfacción y oportunidad en la secretaria de salud	100%	100%	9%	DEL 01/03/2025 AL 31/03/2025

2. DESARROLLO DE ACTIVIDADES.

1. APOYO EN LA OPERATIVIZACIÓN EN UN 100% LA OFICINA DEL SAC (SISTEMA DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD MUNICIPAL).

OBJETIVO: Canalizar toda la atención de los usuarios de manera oportuna y veraz.

LUGAR: SECRETARIA DE SALUD

FECHA: 1 AL 31 DE MARZO DEL 2025

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

La actividad consistió en brindar apoyo para la operativización completa del Sistema de Atención a la Comunidad (SAC) de la Secretaria de Salud del municipio de Uribia. Este esfuerzo tuvo como objetivo asegurar que todas las funciones yservicios del SAC estuvieran disponibles y funcionando de manera óptima para atender las necesidades de la comunidad.

Detalles de la actividad

- ✓ Se verificó y organizó el espacio físico de la oficina del SAC para garantizar un entorno de trabajo adecuado y funcional.
- ✓ Se aseguró de que todos los equipos, mobiliario y suministros necesarios estuvieran disponibles y en buen estado de funcionamiento.
- ✓ Se configuraron y optimizaron los sistemas informáticos, incluyendo software de gestión de casos, herramientas de comunicación y bases de datos, para facilitar el registro y seguimiento de las solicitudes de la comunidad.
- ✓ Se elaboraron los procedimientos de atención al público, incluyendo los pasos a seguir para recibir, registrar y dar seguimiento a las solicitudes y quejas de la comunidad.
- ✓ Se aseguró de que todo el personal estuviera familiarizado con estos procedimientos y protocolos.
- ✓ Se establecieron canales de comunicación efectivos para que los ciudadanos pudieran presentar sus inquietudes y recibir respuestas oportunas.

El SAC se encuentra completamente operativo, con todos los servicios disponibles para atender las necesidades de la comunidad.

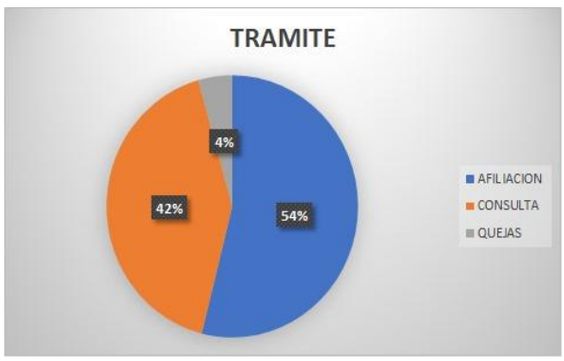
Durante el periodo comprendido del 01 al 31 de marzo del 2025 se atendieron 29 usuarios que los cuales vinieron a realizar los siguientes tramites:

Tabla 1: Relación de atención al usuario según el trámite:

TRAMITE	
Afiliación	62
Consulta	48
Quejas	05
Total	113

Fuente: Listado de Asistencia

Grafica 1: Relación de atención al usuario según el trámite:



Fuente: Listado de Asistencia

En total se atendieron 113 usuarios durante el periodo comprendido del 01 de marzo al 31 de 2025, de los cuales 62 personas a realizar proceso de afiliación lo que corresponde al 54 %, 48 personas realizaron consulta lo que corresponde al 42%, y 05 quejas realizada durante el mes que corresponde al 41% al mismo mes

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS USUARIOS SEC. SALUD





2. APOYAR AL 100% TRAMITE Y SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA SECRETARIA DE SALUD.

OBJETIVO: Mejorar los procesos para atender a los ciudadanos en sus tramite de consultas, quejas, tramite y solicitudes de una forma rápida y efectiva

LUGAR: SECRETARIA DE SALUD

FECHA: 01AL 31 DE MARZO DEL 2025

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

En las instalaciones de la secretaria de salud municipal de Uribia, se realiza el seguimiento a las funciones del servicio de atención a la comunidad (SAC), en el proceso de trámite de las peticiones, quejas y reclamos de la secretaria de salud municipal garantizando una oportuna respuesta en los términos establecidos en la normatividad vigente, con el objetivo de fortalecer el servicio institucional y continuar la optimización del servicio de salud.

La actividad consistió en brindar apoyo completo en el trámite y seguimiento de las peticiones, quejas y reclamos (PQR) recibidos por la Secretaría de Salud. Este esfuerzo tenía como objetivo garantizar que todas las solicitudes de la comunidad relacionadas con temas de salud fueran atendidas de manera oportuna y efectiva, asegurando la satisfacción del usuario y la mejora continua de los servicios de salud.

Detalles de la actividad

- ✓ Se llevó a cabo un análisis detallado de cada PQR para determinar las acciones necesarias y asignar las responsabilidades correspondientes a los departamentos o áreas pertinentes dentro de la Secretaría de Salud.

- ✓ Se establecieron plazos claros y realistas para la resolución de cada PQR, garantizando un seguimiento adecuado y oportuno.
- ✓ Se implementó un sistema de seguimiento y monitoreo para garantizar el cumplimiento de los plazos establecidos y el adecuado avance en la resolución de cada PQR.

- ✓ Se fomentó una comunicación abierta y transparente con los usuarios, brindándoles la oportunidad de expresar cualquier inquietud o comentario adicional
- ✓ Se ha logrado un trámite y seguimiento del 100% de las PQR recibidas por la Secretaría de Salud, asegurando una atención oportuna y eficaz a las necesidades de la comunidad.
- ✓ Se ha mejorado la satisfacción del usuario al proporcionar respuestas rápidas y efectivas a sus solicitudes, quejas y reclamos relacionados con temas de salud.
- ✓ Se ha fortalecido la transparencia y la rendición de cuentas al establecer un sistema de seguimiento y monitoreo para garantizar el cumplimiento de los plazos y la resolución adecuada de cada PQR.

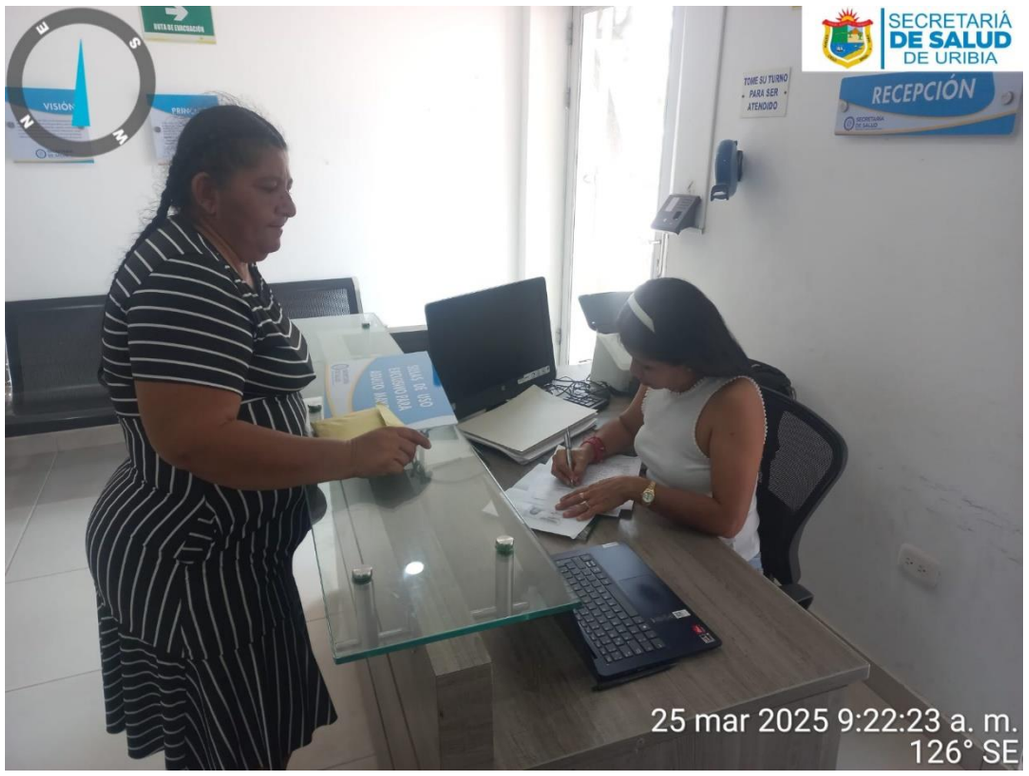
En este proceso de seguimiento a la gestión comprendido entre el 01 de marzo al 31 de 2025, se presentaron 5 PQR. En los siguientes resultados:

Es preciso indicar que de acuerdo a lo establecido en la resolución No. 5269 de 2017, establece las obligaciones de las EAPB brindar de manera oportuna los servicios de salud.

Por tal motivo se les solicito que subsanaran e informaran de las gestiones administrativas que han realizado las entidades frente a cada proceso.

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS PQR SECRETARIA DE SALUD





3. APOYO EN LA RECEPCIÓN MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA COMUNIDAD Y DE LOS ACTORES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD; REALIZARTRAMITE DE RESPUESTA Y SU CONSOLIDADO.

OBJETIVO:

- ✓ Recepcionar mensual las peticiones, quejas, reclamos y sugerencia de lacomunidad y de los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- ✓ Realizar seguimiento a las solicitudes con el objetivo de cumplir con los tiempos de respuesta

LUGAR: SECRETARIA DE SALUD

FECHA: **0**1 AL 31 DE MARZO DEL 2025

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

La actividad consistió en brindar apoyo en la recepción mensual de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) tanto de la comunidad como de los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS). Esto incluyó la recepción, registro, trámite de respuesta y consolidado de todas las PQRS recibidas durante el periodo especificado.

Detalles de la actividad

- ✓ Se estableció un punto de recepción físico y/o virtual para que la comunidad y los actores del SGSSS pudieran enviar sus PQRS de manera conveniente.
- ✓ Se brindó orientación y asistencia a los usuarios para completar adecuadamente sus PQRS y asegurar que incluyeran la información necesaria para su procesamiento.
- ✓ Se registraron todas las PQRS recibidas en una base de datos centralizada, donde se incluyeron detalles como la fecha de recepción, el tipo de PQRS, el remitente y el tema o asunto relacionado.
- ✓ Se clasificaron las PQRS según su naturaleza (peticiones, quejas, reclamos o sugerencias) y se asignaron códigos para facilitar su seguimiento y análisis.

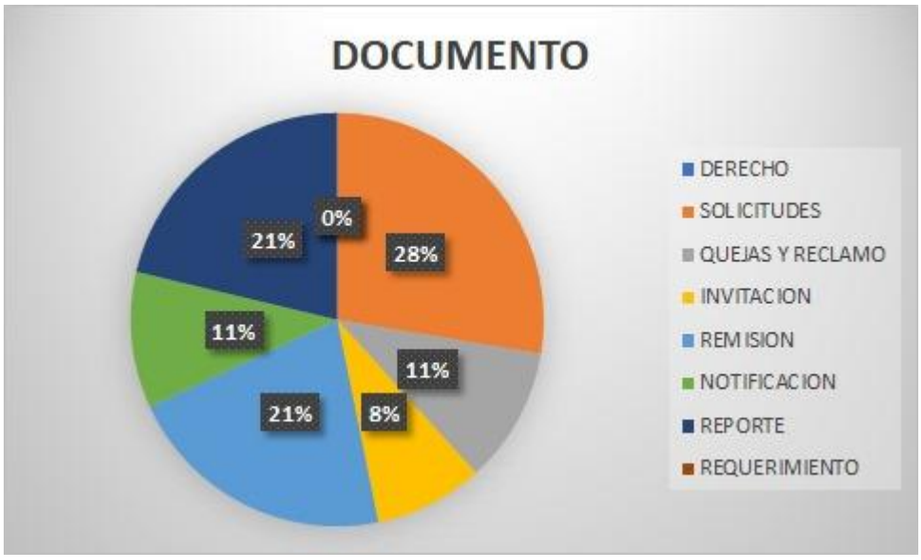
- ✓ Se gestionó el trámite de respuesta de cada PQRS, asegurando que fuera asignada al departamento o área correspondiente dentro de la entidad para su atención y resolución.
- ✓ Se establecieron plazos claros y realistas para la respuesta a cada PQRS, garantizando que los usuarios recibieran una respuesta oportuna y satisfactoria.
- ✓ Se consolidaron todas las PQRS recibidas durante el periodo especificado en un informe detallado, que incluyó estadísticas sobre el número y tipo de PQRS recibidas, los temas más recurrentes y las acciones tomadas en respuesta.
- ✓ Se realizó un análisis de las tendencias y patrones identificados en las PQRS para identificar áreas de mejora en los servicios y procesos internos.

Durante el periodo comprendido del 01 al 31 de marzo del 2025; se efectuó la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias de la comunidad, de igual forma se decepcionaron los oficios de los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud, siendo estos consolidado de lasiguiente manera:

Tabla 2: Relación de documentos recepcionado:

DOCUMENTOS	
DERECHO	0
SOLICITUDES	13
QUEJA Y RECLAMO	05
INVITACION	04
REMISION	10
NOTIFICACION	05
REPORTE	10
REQUERIMIENTO	0
TOTAL	**47**

Grafica 2: Relación de documentos recepcionado

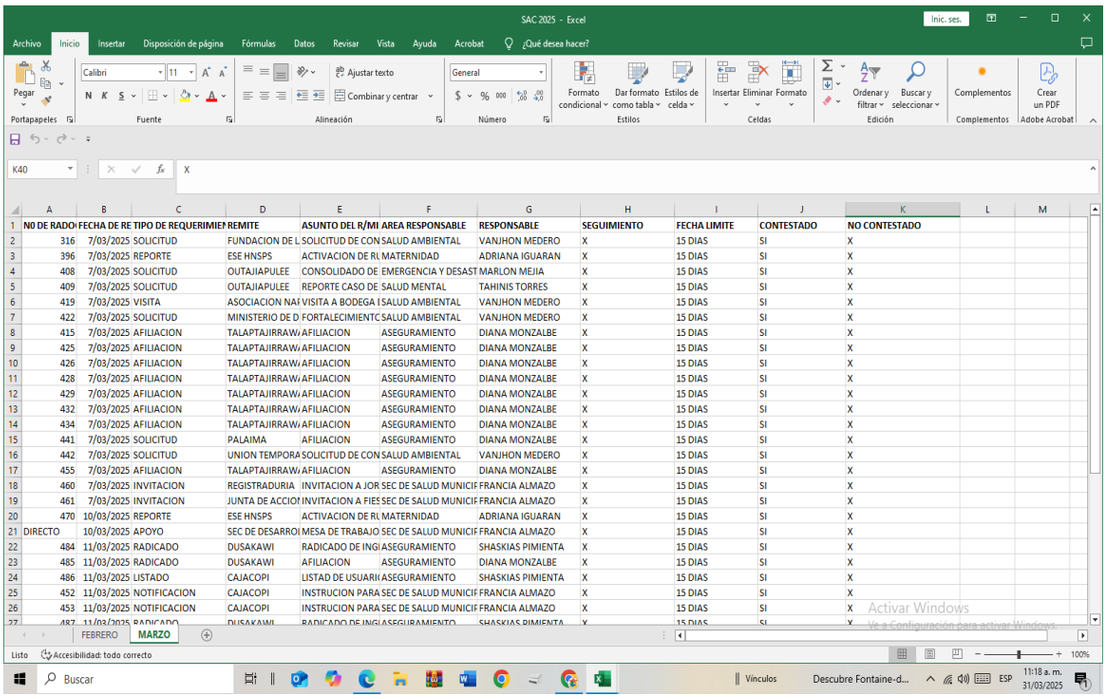


En Total se recibieron 16 oficios de los cuales 01 fueron notificaciones corresponde al 6%, 00 derecho lo que corresponde al 12%, 1 solicitudes que corresponde al 29%, 00 quejas y requerimiento que corresponde al 0%, 1 requerimiento que corresponde 12%, 0 invitaciones que corresponde al 0% y 7 remisiones que corresponde al 41%, siendo estos direccionado a cada referente y subsecretaria correspondiente, para la realización de trámite y respuesta.

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICA SECRETARIA DE SALUD

RECEPCIÓN





	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1	N0 DE RADO	FECHA DE RE	TIPO DE REQUERIMIE	REMITE	ASUNTO DEL R/MI	AREA RESPONSABLE	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO	FECHA LIMITE	CONTESTADO	NO CONTESTADO		
2	316	7/03/2025	SOLICITUD	FUNDACION DE L	SOLICITUD DE CON	SALUD AMBIENTAL	VANJHON MEDERO	X	15 DIAS	SI	X		
3	396	7/03/2025	REPORTE	ESE HNSPS	ACTIVACION DE RU	MATERNIDAD	ADRIANA IGUARAN	X	15 DIAS	SI	X		
4	408	7/03/2025	SOLICITUD	OUTAJIAPULEE	CONSOLIDADO DE	EMERGENCIA Y DESAST	MARLON MEJIA	X	15 DIAS	SI	X		
5	409	7/03/2025	SOLICITUD	OUTAJIAPULEE	REPORTE CASO DE	SALUD MENTAL	TAHINIS TORRES	X	15 DIAS	SI	X		
6	419	7/03/2025	VISITA	ASOCIACION NAT	VISITA A BODEGA (	SALUD AMBIENTAL	VANJHON MEDERO	X	15 DIAS	SI	X		
7	422	7/03/2025	SOLICITUD	MINISTERIO DE D	FORTALECIMIENTC	SALUD AMBIENTAL	VANJHON MEDERO	X	15 DIAS	SI	X		
8	415	7/03/2025	AFILIACION	TALAPTAJIRRAW/	AFILIACION	ASEGURAMIENTO	DIANA MONZALBE	X	15 DIAS	SI	X		
9	425	7/03/2025	AFILIACION	TALAPTAJIRRAW/	AFILIACION	ASEGURAMIENTO	DIANA MONZALBE	X	15 DIAS	SI	X		
10	426	7/03/2025	AFILIACION	TALAPTAJIRRAW/	AFILIACION	ASEGURAMIENTO	DIANA MONZALBE	X	15 DIAS	SI	X		
11	428	7/03/2025	AFILIACION	TALAPTAJIRRAW/	AFILIACION	ASEGURAMIENTO	DIANA MONZALBE	X	15 DIAS	SI	X		
12	429	7/03/2025	AFILIACION	TALAPTAJIRRAW/	AFILIACION	ASEGURAMIENTO	DIANA MONZALBE	X	15 DIAS	SI	X		
13	432	7/03/2025	AFILIACION	TALAPTAJIRRAW/	AFILIACION	ASEGURAMIENTO	DIANA MONZALBE	X	15 DIAS	SI	X		
14	434	7/03/2025	AFILIACION	TALAPTAJIRRAW/	AFILIACION	ASEGURAMIENTO	DIANA MONZALBE	X	15 DIAS	SI	X		
15	441	7/03/2025	SOLICITUD	PALAIMA	AFILIACION	ASEGURAMIENTO	DIANA MONZALBE	X	15 DIAS	SI	X		
16	442	7/03/2025	SOLICITUD	UNION TEMPORA	SOLICITUD DE CON	SALUD AMBIENTAL	VANJHON MEDERO	X	15 DIAS	SI	X		
17	455	7/03/2025	AFILIACION	TALAPTAJIRRAW/	AFILIACION	ASEGURAMIENTO	DIANA MONZALBE	X	15 DIAS	SI	X		
18	460	7/03/2025	INVITACION	REGISTRADURIA	INVITACION A JOR	SEC DE SALUD MUNICIF	FRANCIA ALMAZO	X	15 DIAS	SI	X		
19	461	7/03/2025	INVITACION	JUNTA DE ACCIO	INVITACION A FIES	SEC DE SALUD MUNICIF	FRANCIA ALMAZO	X	15 DIAS	SI	X		
20	470	10/03/2025	REPORTE	ESE HNSPS	ACTIVACION DE RU	MATERNIDAD	ADRIANA IGUARAN	X	15 DIAS	SI	X		
21	DIRECTO	10/03/2025	APOYO	SEC DE DESARRO	MESA DE TRABAJO	SEC DE SALUD MUNICIF	FRANCIA ALMAZO	X	15 DIAS	SI	X		
22	484	11/03/2025	RADICADO	DUSAKAWI	RADICADO DE INGI	ASEGURAMIENTO	SHASKIAS PIMIENTA	X	15 DIAS	SI	X		
23	485	11/03/2025	RADICADO	DUSAKAWI	AFILIACION	ASEGURAMIENTO	DIANA MONZALBE	X	15 DIAS	SI	X		
24	486	11/03/2025	LISTADO	CAJACOPI	LISTAD DE USUARI	ASEGURAMIENTO	SHASKIAS PIMIENTA	X	15 DIAS	SI	X		
25	452	11/03/2025	NOTIFICACION	CAJACOPI	INSTRUCION PARA	SEC DE SALUD MUNICIF	FRANCIA ALMAZO	X	15 DIAS	SI	X		
26	453	11/03/2025	NOTIFICACION	CAJACOPI	INSTRUCION PARA	SEC DE SALUD MUNICIF	FRANCIA ALMAZO	X	15 DIAS	SI	X		
27	487	11/03/2025	RADICADO	DUSAKAWI	RADICADO DE INGI	ASEGURAMIENTO	SHASKIAS PIMIENTA	X	15 DIAS	SI	X		

4. APOYO EN LA REALIZACIÓN DE CUARENTA Y DOS (42) APERTURAS DEL BUZÓN DE SUGERENCIA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL.

OBJETIVO: Brindar apoyo a las acciones de apertura de buzón de Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencia por parte del servicio de atención a la comunidad (SAC) de la secretaria de salud municipal

LUGAR: SECRETARIA DE SALUD

FECHAS: S1: 07/03/2025 S2: 14/03/2025 S3:21/03/2025 S4:28/03/2025

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

la actividad consistió en brindar apoyo en la realización de aperturas periódicas del buzón de sugerencias, peticiones, quejas y reclamos (PQRS) de la Secretaría de Salud Municipal. Este proceso tenía como objetivo facilitar la participación de la comunidad en la mejora de los servicios de salud, así como brindar un canal para que los ciudadanos expresaran sus inquietudes y comentarios sobre la atención recibida.

- ✓ Se coordinó con el personal de la Secretaría de Salud Municipal para determinar la fecha y hora de las aperturas del buzón de PQRS.

- ✓ Se verificó que el buzón estuviera vacío y listo para recibir nuevas PQRS antes de cada apertura.

- ✓ Se recibieron y clasificaron las PQRS depositadas en el buzón, asegurándose de registrar adecuadamente la información relevante de cada solicitud.
- ✓ Se separaron las PQRS según su naturaleza (sugerencias, peticiones, quejas o reclamos) para facilitar su posterior análisis y trámite.
- ✓ Se llevó a cabo una revisión preliminar de las PQRS recibidas para identificar aquellas que requerían atención inmediata o seguimiento especial.

- ✓ Se registraron los detalles de las PQRS en un sistema de seguimiento interno para garantizar su adecuada gestión y respuesta.
- ✓ Se estableció un protocolo de comunicación para informar a los remitentes sobre la recepción de sus PQRS y el proceso de trámite y seguimiento.
- ✓ Se brindó asistencia y orientación a los remitentes en caso de que necesitaran información adicional o seguimiento sobre su solicitud.

En las instalaciones de la secretaria de salud municipal de Uribia, en los días viernes de que cada semana del mes abril y la primera semana del mes de mayo, comprendido entre:

Semana 1: 07 marzo (0) PQRS
Semana 2: 14 marzo (2) PQRS
Semana 3: 21 marzo (1) PQRS
Semana 4: 28 marzo (2) PQRS

De la actual vigencia 2025, realizamos el seguimiento a las funciones del servicio de atención a la comunidad (SAC), en el proceso de revisar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias (PQRSD), entregada por la ciudadanía a través del buzón de sugerencias en la unidad de información antes relacionada, para proceder con su trámite, dando una oportuna respuesta en los termino establecidos en la normatividad vigente. Esta dinámica de participación social, nos sirve como herramienta para conocer y resolver las distintas inquietudes y manifestaciones de los grupos de interés, con el objetivo de fortalecer el servicio institucional y continuar la optimización del servicio de salud. En este proceso de apertura del buzón de sugerencias comprendido entre la semana 1del mes de marzo se evidenció 4 y en la semana 4 que comprende la última semana de marzo

A la cuales se les realizo el trámite de gestión administrativa bajo el mecanismo de requerimiento por prestación de servicio de salud para ejercer constancia sobre las acciones de subsanación de la entidad prestadora de salud y aseguradora.

EVIDENCIA EN LA SECRETARIA DE SALUD





CONCLUSIONES

La conclusión del informe del Contrato de Prestación de Servicios Técnicos y de Apoyo No. CPS-147 de 2025 destaca la importancia crucial de proporcionar apoyo técnico y gestionado al Servicio de Atención a la Comunidad (SAC). Durante el periodo cubierto por el contrato, se ha evidenciado que el SAC desempeña un papel fundamental en la atención y respuesta a las necesidades de la comunidad en el municipio de Uribia.

Al brindar apoyo técnico y gestionado al SAC, se ha logrado:

- ✓ Mejorar la accesibilidad: Se ha facilitado el acceso de la comunidad a los servicios y recursos disponibles a través del SAC, garantizando que las personas puedan recibir atención y asistencia de manera efectiva y oportuna.
- ✓ Fortalecer la capacidad de respuesta: Se ha mejorado la capacidad del SAC para abordar las solicitudes, consultas y preocupaciones de la comunidad de manera rápida y eficiente, asegurando una atención adecuada a cada situación.
- ✓ Promover la participación comunitaria: Se ha fomentado la participación activa de la comunidad en la identificación de problemas, la formulación de soluciones y la toma de decisiones relacionadas con los servicios de salud y asistencia social.
- ✓ Garantizar la calidad del servicio: Se ha trabajado en la implementación de procesos y protocolos para garantizar la calidad del servicio ofrecido por el SAC, asegurando que se cumplan los estándares de atención y se respeten los derechos de los usuarios.

En conclusión, el apoyo técnico y gestionado al SAC es fundamental para fortalecer la capacidad de respuesta de la Secretaría de Salud y mejorar la calidad de vida de la comunidad. Es necesario continuar invirtiendo en este tipo de iniciativas para garantizar que el SAC siga siendo un recurso vital para la atención integral y la promoción del bienestar en el municipio.

Igualmente, manifiesto que he dado cumplimiento a los pagos al Sistema de Seguridad Social durante el periodo de marzo de 2025 con planilla pagada N° 8602426601 (ASOPAGO), de acuerdo con lo establecido en las normas vigentes

y que los

Y que los soportes de las actividades ejecutadas se encuentran digitalizados en carpetadenominada EJECUCION DEL CPS 147– NELDA PUSHAINA - SUBCARPETA
denominada SOPORTES DE PAGO 002 del archivo Central de la Secretaria de salud
Se firma a los tres (03) días del mes de abril 2025

Atentamente

Nelda Maria Pushaina G.

NELDA MARIA PUSHAINA GONZALEZ
C.C. No. 40.820.470 de Uribia - La Guajira
Auxiliar de Enfermería