

Doctor.

ÁNGELO ALBERTO MATERA ESPARRAGOZA

CC 72.134.528

Subsecretario de Desarrollo Administrativo.

Secretaría de Salud

Departamento del Atlántico


Asunto: Informe de gestión de actividades del periodo comprendido en el **22 de junio de 2024 al 21 de Julio de 2024.**

Con la presente, me permito entregar el Informe de la gestión de actividades del periodo comprendido en el **22 de Junio de 2024 al 21 de Julio de 2024.**, según contrato de prestación de servicios No. **202400430.**

OBJETO: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN PARA ACOMPAÑAR, ASISTIR Y COMPLEMENTAR LOS DIFERENTES PROCESOS DE LA SECRETARÍA DE SALUD DEL DEPARTAMENTO DEL ATLÁNTICO.

Detalle de las Actividades Realizadas	
Obligación	Producto
1. Mantener el sistema de información actualizado al proceso de Peticiones, quejas y/o reclamos (PQR).	Se registro en la base de datos general los casos de PQR ingresados y realice seguimientos.
2. Recibir peticiones, quejas, reclamos, sugerencias. Por los diferentes medios de comunicación, correo electrónico, línea telefónica, celular, WhatsApp, fijos.	Se recibió de forma presencial en la secretaria de salud y por vía e-mail las peticiones, quejas y reclamos por parte de usuarios de régimen especial y todas las EPS.
3. Apoyar en la proyección de repuestas al trámite y/o gestión realizada a quien presenta la petición, queja, reclamo o sugerencia.	Se envió primer, segundo y tercer requerimiento con copia a la supersalud, haciendo seguimiento a cada uno de los casos de PQR.
4. Radicar o registrar las PQR en la base de datos o software.	Se registro diariamente en la base de datos general las PQR recibidas por los distintos medios, para seguidamente hacerle seguimiento y dar respuesta de fondo al usuario vía e-mail y telefónicamente.
5. Realizar seguimiento al trámite y al plazo de respuestas de las PQR y requerir a los responsables con el fin de garantizar la atención en salud de la población del departamento del Atlántico.	Se envió requerimiento de 24, de 48 y de 72 horas, dependiendo de la urgencia del caso a las EPS y si pasan del tercer requerimiento se copia a la Supersalud.
6. Verificar la eficacia de la petición, queja, reclamo o sugerencia y sus respuestas.	Via telefónica se conversa con el peticionario para verificar el cumplimiento de la EPS a su solicitud de PQR
7. Apoyar en la elaboración de los diferentes informes que se generan en el área. 8. Elaborar informes (Estadísticas de las PQR y presentar mensual, trimestral y contribuir con el anual).	Se realiza informes semanales de las EPS con mayor número de PQR, se realizó informe mensual a corte 30 el informe general del mes y se realizó el informe trimestral.

Se firma en Barranquilla, el 22 de julio de 2024.


YANETH CECILIA FONTALVO GOMEZ
C.C. No. 22.442.886


V.B DIANA SILVA