Uribía, 7 de julio de 2025

Doctor:
DANNY BLADIMIR DELUQUE CAMPO
Secretario de Salud
Municipio de Uribía

Ref.: Entrega del Quinto Informe Técnico de Actividades.

Cordial saludo.

Por medio del presente hago entrega de las actividades correspondiente al **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS Y DE APOYO A LA GESTIÓN No CPS-146 DE 2025** con objeto, **PRESTACIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS Y APOYO A LA GOBERNABILIDAD Y GOBERNANZA EN SALUD PUBLICA EN LAS ACCIONES DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN EL MUNICIPIO DE URIBIA PARA LA VIGENCIA 2025**. durante el tiempo comprendido **01 DE JUNIO AL 30 DE JUNIO** de la presente anualidad.

Atentamente,

MAURA ALIDA BARROSO GONZALEZ
CC N° 1.124.479.537 de Uribía – La Guajira
Técnico en trabajo social y comunitario
Contratista

INFORME TÉCNICO DE ACTIVIDADES No. 05

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS TECNICOS Y DE APOYO A LA GESTIÓN	N CPS-146 de 2025
CONTRATISTA	MAURA ALIDA BARROSO G.
	C.C. N° 1.124.479.537 DE: URIBÍA, LA GUAJIRA.
	TECNICO EN TRABAJO SOCIAL Y COMUNITARIO
	CELULAR: 3232851666
OBJETO	PRESTACIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS Y APOYO A LA GOBERNABILIDAD Y GOBERNANZA EN SALUD PUBLICA EN LAS ACCIONES DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN EL MUNICIPIO DE URIBIA PARA LA VIGENCIA 2025.
PLAZO DE EJECUCIÓN	DIEZ (10) MESES Y DIEZ (10) DÍAS
VALOR DEL CONTRATO	TREINTA Y DOS MILLONES TREINTA Y TRES MIL TRESCIENTOS TREINTA Y TRES PESOS ($32.033.333,00) M/
SUPERVISOR	DANNY BLADIMIR DELUQUE CAMPO C.C No. 17.825.938 URIBIA, LA GUAJIRA
FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO	19 DE FEBRERO 2025
FECHA DE INICIACIÓN	19 DE FEBRERO 2025
FECHA DE TERMINACIÓN	30 DE DICIEMBRE 2025
FECHA DE PRESENTACIÓN DE INFORME	PARCIAL No: 05
	FECHA: 07 DE JULIO 2025

.

De conformidad al CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS TÉCNICO Y APOYO A LA GESTIÓN N° CPS-146 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 de junio y el 30 de junio de 2025, de acuerdo con las obligaciones señaladas en el contrato antes descrito.

ACTIVIDADES PROGRAMADAS DURANTE EL MES DEL 01 DE JUNIO AL 30 DE JUNIO DEL 2025

ITEM	ACTIVIDAD	CANTIDAD PROGRAMADA EN EL PERIODO DEL CONTRATO	ACTIVIDAD EJECUTADA EN EL MES	% DE AVANCE	FECHA DE EJECUCION
1.	Realizar seguimiento a las cuarenta y dos (42) apertura del buzón de sugerencias de Peticiones, Quejas y Reclamos por parte del servicio de atención a la comunidad (SAC) de la secretaria de salud municipal.	42	4	50%	06-06-2025 13-06-2025 20-06-2025 27-06-2025
2.	Realizar seguimiento al 100% del trámite de las Peticiones, Quejas y Reclamos de la secretaria de salud municipal.	100%	10%	50%	DEL 01-06-2025 Al 30-06-2025
3.	Realizar un (1) informe mensual de consolidado PQRS.	100%	10%	50%	30 -06-2025
4.	Realizar seguimientos y monitoreo trimestral a la implementación del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) en toda la Red Prestadora y Aseguradora en articulación con veeduría municipal.	100%	10%	50%	17-06-2025 18-06-2025

DESARROLLO DE ACTIVIDADES.

1. REALIZAR SEGUIMIENTO A LAS CUARENTA Y DOS (42) APERTURA DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS POR PARTE DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD (SAC) DE LA SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL.

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

LUGAR: SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL

FECHA: 06,13,20, 27 DE JUNIO DE 2025

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

Durante el período cubierto por este informe, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

1. **Asistencia Semanal a la Apertura del Buzón de PQRS:**
    - Como parte de nuestras responsabilidades, el equipo designado asistió puntualmente a la apertura del buzón de PQRS del SAC Municipal cada semana. Esto implicó estar presentes en el lugar designado y participar activamente en el proceso de revisión de las sugerencias, peticiones, quejas y reclamos recibidos.

      Semana 1: 06 de junio con la recepción de cero (0) PQRS.

      Semana 2: 13 de junio con la recepción de dos (2) PQRS.

      Semana 3: 20 de junio con la recepción de cero (0) PQRS.

      Semana 4: 27 de junio con la recepción de tres (3) PQRS.

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS





2. REALIZAR SEGUIMIENTO AL 100% DEL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL.

OBJETIVO. Realizar Seguimiento al trámite de las Peticiones, Quejas y Reclamos de la secretaria de salud municipal

LUGAR: SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL DE URIBÍA

FECHA: 01 AL 30 DE JUNIO DEL 2025

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

El presente informe detalla las actividades realizadas en el marco del seguimiento al 100% del trámite y seguimiento de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) recibidas por la Secretaría de Salud Municipal. El objetivo de estas actividades es garantizar una gestión eficiente y oportuna de las solicitudes de la ciudadanía relacionadas con los servicios de salud.

1. **Recepción y Registro de PQR:** Se recibieron todas las PQR presentadas por los ciudadanos, Cada solicitud se registró en el sistema correspondiente para su seguimiento. las PQR decepcionados fueron:

   - El día 13 de junio del 2025, hizo presencia en las instalaciones de la secretaria de Salud Municipal, la Señor Belarmino Lara, identificado con el CC.8.723.583, a interponer un P.Q.R, refiere que se acercó al servicio de urgencias de la E.S.E Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro y por no portar su documento de identidad no fue atendido.
   - El día 13 de junio del 2025, hizo presencia en las instalaciones de la secretaria de Salud Municipal, la Señora Dais Machado, identificada con el PPT. 6126714, a interponer un P.Q.R en representación de su hijo Leonel Pérez Machado, identificado con el RC: 1128155779 quien manifiesta que se dirigió a la oficina de cajacopi a solicitar una autorización para valoración de neurología pediátrica, ha solicitado el servicio en varias ocasiones desde el año pasado y aún está en la espera de la autorización, por lo que solicita una solución inmediata.
   - El día 24 de junio del 2025, hizo presencia en las instalaciones de la secretaria de Salud Municipal, la señora Rosanyeli González, identificada con CV 31.412.562, a interponer un P.Q.R en representación de su hijo Darwin González Fernández identificado con el PPT. 6977747 quien manifiesta que se

dirigió a la oficina de Cajacopi a solicitar una autorización para una ecografía de abdomen total, la funcionaria manifiesta que la fibra óptica esta caída, la usuaria refiere que se acerca en una segunda ocasión el 17 de junio del 2025 y obtiene la misma respuesta, por lo que solicita una solución inmediata.

- El día 26 de junio del 2025, hizo presencia en las instalaciones de la secretaria de Salud Municipal, la señora Briyith Mejía Gámez, identificada con el TI: 11191700286, a interponer un P.Q.R, la usuaria refiere que el día 19 de junio se acercó a la EPSI Dusakawi a solicitar los insumos de colostomía y hasta la fecha no ha recibido ningún medicamento, refiere que esta situación está afectando su bienestar y está vulnerando su derecho fundamental a la salud por lo que solicito una solución inmediata.
- El día 27 de junio del 2025, hizo presencia en las instalaciones de la secretaria de Salud Municipal, la señora Yael Villareal identificada con el ppt:5612963, a interponer un P.Q.R manifiesta que se dirigió a la oficina de cajacopi a solicitar una autorización de laboratorios y especialista donde me encuentro con que la oficina está cerrada llevo tres semanas a la espera de los servicios que por derecho me corresponde, por lo que solicito una solución inmediata.

2. **Clasificación y Priorización:**

Se clasificaron las PQR según su naturaleza y prioridad. Se identificaron aquellas que requerían atención inmediata o urgente, así como aquellas que podían ser gestionadas en un plazo determinado.

3. **Asignación de Responsabilidades:**

Se asignaron responsabilidades claras a los funcionarios encargados de dar seguimiento a cada PQR. Se establecieron plazos para la atención y resolución de cada solicitud.

4. **Seguimiento y Monitoreo:**

Se realizó un seguimiento continuo al estado de las PQR, verificando el cumplimiento de los plazos establecidos y la calidad de la respuesta ofrecida a los ciudadanos. Se registraron todas las acciones realizadas en el sistema de seguimiento.

5. **Atención al Ciudadano:**

Se brindó atención personalizada a los ciudadanos que presentaron PQR, ofreciendo información clara y oportuna sobre el estado de sus solicitudes y los

pasos a seguir en caso de requerir más información.

Se logró realizar el seguimiento al 100% de las PQR recibidas por la Secretaría de Salud Municipal.

Se atendieron y resolvieron satisfactoriamente la gran mayoría de las solicitudes, garantizando una respuesta oportuna a los ciudadanos.

Se identificaron áreas de oportunidad para mejorar los procesos de atención y gestión de PQR en el futuro.

La realización del seguimiento al 100% del trámite y seguimiento de las Peticiones, Quejas y Reclamos de la Secretaría de Salud Municipal ha permitido garantizar una atención eficiente y transparente a las solicitudes de la ciudadanía en materia de salud. Es fundamental continuar fortaleciendo estos procesos para seguir mejorando la calidad de los servicios ofrecidos y la satisfacción de los usuarios

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS





3. REALIZAR UN (1) INFORME MENSUAL DE CONSOLIDADO PQRS.

OBJETIVO: presentar el consolidado mensual de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)
LUGAR: SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL DE URIBÍA.

FECHA: 30 DE JUNIO 2025

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

El día 30 de mayo del año 2025, El presente informe tiene como objetivo presentar el consolidado mensual de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas por Durante este período, se han registrado y gestionado diversas solicitudes de los usuarios con el fin de mejorar la calidad de los servicios prestados y garantizar la satisfacción del usuario.
Durante el tiempo comprendido del 01 al 30 de junio de 2025, se recibieron PQRS, distribuidas de la siguiente manera:

- Peticiones: 0
- Quejas:5
- Reclamos: 0
- Sugerencias: 0

Tipos de Solicitudes:
Las quejas constituyeron el 100% del total de PQRS recibidas, destacándose por manifestar insatisfacción con la calidad de los servicios o el trato recibido.
Se identificaron temáticas recurrentes en las PQRS, como la demora en la atención, la insatisfacción con la atención recibida y la necesidad de mejorar la accesibilidad a los servicios.
Se llevó a cabo la gestión individualizada de cada PQRS, asignando responsables para su atención y seguimiento.
Se priorizaron aquellas solicitudes con mayor impacto en la calidad del servicio y se establecieron plazos para su resolución.
Se dio respuesta oportuna a todas las PQRS, brindando información clara y soluciones adecuadas a las necesidades planteadas por los usuarios.
El seguimiento y gestión de las PQRS durante este mes han permitido identificar oportunidades de mejora y fortalecer la relación con los usuarios, es fundamental continuar promoviendo una cultura de atención al cliente orientado a la calidad y la satisfacción del usuario.

PQRS	RECIBIDAS	CONTESTADA A TIEMPO	CONTESTADO FUERA DE TIEMPO	NO CONTESTADO	EN TRAMITE
CONSULTAS	0	0	0	0	0
DERECHO DE PETICION	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0
SOLICITUD	0	0	0	0	0
QUEJAS Y RECLAMOS	5	0	0	0	0
INVITACION	0	0	0	0	0
TOTAL	**5**	**5**	**0**	**0**	**0**

4.REALIZAR SEGUIMIENTOS Y MONITOREO TRIMESTRAL A LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU) EN TODA LA RED PRESTADORA Y ASEGURADORA EN ARTICULACIÓN CON VEEDURÍA MUNICIPAL

OBJETIVO: Garantizar la eficacia y eficiencia del SIAU en la atención y seguimiento de las solicitudes de los usuarios del sistema de salud.

LUGAR: IPS-I, EAPB, ESE

FECHA: DEL 17 Y 18 DE JUNIO 2025

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

Los días comprendidos del 17 y 18 junio del 2025 Se realizaron visitas de seguimiento a las IPS para evaluar in situ la implementación y funcionamiento del SIAU en las siguientes instituciones prestadoras de salud.

- EAPB ANAS WAYUU
- EAPB DUSAKAWI
- EAPB NUEVA EPS
- EAPB FAMILIAR COLOMBIA
- CLÍNICA MATERNO INFANTIL TALAPUIN.
- IPSI SUPULA WAYUU.
- IPSI ASOCABILDO.
- IPSI OUTAJIAPULE
- IPSI PALAIMA

Las visitas fueron atendidas por los responsables del área de SIAU, se realiza con la aplicación del formato de seguimiento sobre las políticas de participación social.

- Se recopiló sobre el desempeño del SIAU,
- Se analizaron los resultados obtenidos de las visitas de seguimiento,

El seguimiento y monitoreo trimestral del SIAU en articulación con la veeduría municipal ha permitido identificar oportunidades de mejora y fortalecer la calidad de la atención y el servicio ofrecido a los usuarios del sistema de salud. Es fundamental continuar con estas

actividades de seguimiento y monitoreo de forma periódica para garantizar la eficacia y eficiencia del SIAU a largo plazo.

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS





Calle 12 N. 8 - 61
secretaria_salud@uribia-laguajira.gov.co
contactenos@uribia-laguajira.gov.co • alcaldia@uribia-laguajira.gov.co
http://www.uribia-laguajira.gov.co/

CONCLUSIONES

En conclusión, las actividades realizadas en el marco del programa de capacitación y seguimiento han sido fundamentales para fortalecer los mecanismos de participación social, mejorar la calidad de los servicios de salud y garantizar la satisfacción de los usuarios. A través de la capacitación a los coordinadores SIAU sobre la normatividad vigente, se ha promovido el cumplimiento de las regulaciones y se ha fortalecido el conocimiento del personal en temas relevantes como la atención del recién nacido y los servicios amigables para adolescentes.

Asimismo, la implementación de la veeduría y control social como mecanismo de participación ciudadana ha permitido una mayor transparencia y rendición de cuentas en la recepción y gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la comunidad y los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud. La participación activa en la apertura del buzón de sugerencias de PQRS y el seguimiento mensual del trámite y seguimiento de las mismas han contribuido a una atención más eficiente y a la resolución oportuna de las solicitudes de los usuarios.

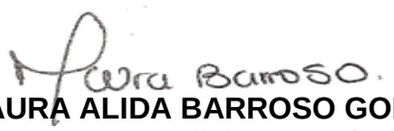
Además, el seguimiento y monitoreo trimestral del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) en toda la Red Prestadora y Aseguradora, en articulación con la veeduría municipal, ha permitido identificar áreas de mejora y establecer acciones correctivas para garantizar la eficacia y eficiencia del sistema.

Por último, la realización de visitas para verificar la satisfacción de los usuarios en la prestación de servicios de salud por parte de las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB) e Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) ha proporcionado información valiosa sobre la calidad de la atención y ha contribuido a mejorar continuamente los servicios ofrecidos.

En resumen, todas estas actividades han sido cruciales para promover una cultura de mejora continua en la prestación de servicios de salud, garantizando así el bienestar y la satisfacción de los usuarios.

Igualmente, manifiesto que he dado cumplimiento a los pagos al Sistema de Seguridad Social durante el periodo de mayo de 2025 con planilla pagada N°9486490334 con planilla de junio generada con N°9488131944 (aportes en línea), de acuerdo con lo establecido en las normas vigentes.

Se firma el siete (07) días del mes de julio 2025



MAURA ALIDA BARROSO GONZALEZ
CC Ni 1.124.479.537 de Uribía – La Guajira
Técnico en trabajo social y comunitario
Contratista