ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) INFORME PARCIAL Y/O FINAL DE SUPERVISIÓN CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y APOYO A LA GESTION PERSONA NATURAL	MAJA01.04.03.P002.F004	
		VERSIÓN	002

1. TIPO DE INFORME

INFORME PARCIAL [X] INFORME FINAL [ ]

Cuota Número 02

2. ASPECTOS GENERALES DE CONTRATO Y SU EJECUCIÓN

Contrato No. 4145.010.26.1.0348 de 2025

Nombre completo del contratista: CARMEN ELVIRA POSADA RIVERA

Documento de identificación: 66.654.929

Nombre del supervisor: LUIS GUILLERMO ECHEVERRY MARULANDA

Organismo: SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA DISTRITAL

Objeto del contrato: PRESTAR LOS SERVICIOS COMO PROFESIONAL ESPECIALIZADO A LA SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA DISTRITAL

3. INFORME JURÍDICO

Fecha de Inicio	Fecha terminación
23/enero/2025	31/agosto/2025

Modificación(es) al contrato: N/A

Suspensión: N/A

Reanudación: N/A

Cesión: N/A

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.

Terminación anticipada: N/A

4. INFORME CONTABLE Y FINANCIERO

Valor inicial del contrato: Es hasta por la suma de CUARENTA Y OCHO MILLONES CINCUENTA Y SEIS MIL PESOS M/CTE ($48.056.000)

Adición: N/A

Prórroga: N/A

Información para Retención en la fuente:

Para efectos de disminución de la base de retención en la fuente, anexo copia legible de los siguientes documentos:	SI	NO
• Recibo de consignación en mi cuenta de Apoyo al Fomento de la Construcción AFC del periodo de la cuota.		X
• Recibo de consignación en mi cuenta del Fondo de Pensiones voluntarias del periodo de la cuota.		X

Información:

Valor Total del Contrato	Valor Cuota a cancelar	Valor Acumulado Cancelado	Saldo por Cancelar
$48.056.000	$6.007.000	$6.007.000	$36.042.000

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.

Información del pago de seguridad social:	
Obligación	Datos Certificación o Planilla de Pago
Sistema de Salud, Sistema de Pensiones y Riesgos Laborales	No. Planilla: 9481306669 No. PIN, Autorización, Referencia, Pago: 1241976738 Operador: Aportes en Línea Fecha de Pago: 04/02/2025 Periodo de pago de la seguridad social: ENERO - 2025
Observaciones al informe financiero y contable:	

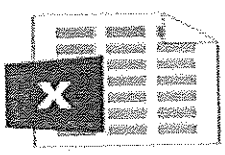
5. INFORME TÉCNICO

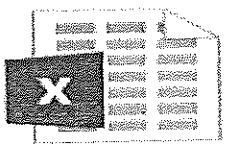
Concepto Supervisor:

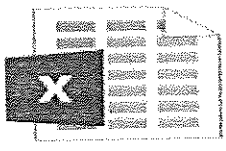
Durante el desarrollo del contrato de prestación de servicios especializados No. 4145.010.26.1.0348-2025 se pudo verificar que la contratista realizó las siguientes actividades en cumplimiento de las obligaciones contractuales durante el mes de FEBRERO:

1. Implementar acciones orientadas a la restitución de derechos de los ciudadanos a partir del seguimiento - control y medición de la atención oportuna de las PQRS - implementado el reglamento interno para la gestión de PQRS recibidas del modelo integrado de planeación y gestión MIPG. (Informes de gestión, bases de datos consolidadas, plan de trabajo, planes de mejoramiento, evidencia de ORFEO y MIRAVE)

- Durante el período del mes de enero de 2025 la contratista generó los reportes para la elaboración de la matriz de seguimiento de PQRSD recibidas en enero de 2025 y las matrices de seguimiento a Derechos de Petición, Quejas y Reclamos







Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.

2. Realizar el análisis mensual y trimestral de los informes de servicio al ciudadano - documentar las necesidades e identificar mejoras en el proceso de gestión de PQRS. (Informes de gestión, bases de datos consolidadas, actas de reunión, listados de asistencias, registros fotográficos).

- La contratista proyectó y elaboró los informes y análisis de gestión de PQRSD y servicio al ciudadano del mes de enero de 2025.



CIRCULAR INFORME PQRSD - ENERO 2025



INFORME GESTIÓN PQRSD ENERO DE 2025

- Adicionalmente realizó el análisis cualitativo de los caso de Quejas y Reclamos identificando los errores frecuentes, pertinencia y oportunidad de respuesta.
-

NUMERO DE RADICADO	FECHA DE VENCIMIENTO	TIPO	Asunto	EJE TEMATICO	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	ESTADO EN TIEMPO	OBSERVACIONES
#20254173010000002202	2025 01 23 00:00:00	Queja	Hola bn dia mi nombre es Leidy Tatiana perez con cc 1107040139 de cali tengo una queja por favor me ayuden enseñame no me hace el cambio de contributivo a sub sisiado estoy sin empleo y enferma debo hacer un tratamiento por bacten pero me tienen me un lado al otro y no me dan ni los medicamentos necesito por favor de ayuden yo tuve un trabajo de del 29 11 2024 hasta el dia 16 12 2024 el cual ya la empresa me bajo de la eps y todo eso lo mestre a emsasar ya que aun no me realizan el cambio y me cobran por las citas los examenes tampoco me los quieren hacer me mandan para otro IPS peso alla	SAC- Continuidad en los Servicios de Salud	#20254145030000004101	2025 01 22 00:00:00	A Tiempo	ERROR DE TIPIFICACIÓN: Aunque el texto del radicado no el asunto habla de una queja, no es una queja sino un derecho de petición y como tal está contestado con el oficio Radicado No 20254145030000004101 donde se le informa que se realizó "traslado de su petición a la Superintendencia Nacional de Salud – Oficina Dirección de Atención al Usuario, ubicada en la Calle 24 AN II° 6AN – 42 Santa Mónica, mediante oficio N° 20254145030000003831."
#20254173010000002502	2025 01 23 00:00:00	Queja	Adulto mayor solicita con urgencia medicamento hepa merck ya q este medicamento es esencial para su salud. Se radico derecho de peticion 20244173010021419722 Para no fue posible q la droguería la entregara				Vencido	La queja que presenta es a la Droguería que no le ha despachado su medicamento y mencionan que radicó un Derecho de Petición. En el histórico de la plataforma ORFEO se observa que ha tenido 3 reasignaciones. La última con fecha del 8 de enero y a la fecha del presente informe aún no ha sido resuelta su queja.
#20254173010001742	2025 01 23 00:00:00	Reclamo	Hace 3 dias a mi novia la mordio un perro desconocido en la eps Sura por urgencias de la ciudad de cali le dieron un documento por el cual debia esperar a que la secretaria de salud la llamada para que me apliquen la vacuna de la zobrabica segun eso al otro dia la estarian llamando ya va para 3 dias y no la han llamado sabiendo que es un virus mortal		#20254145020000001031	2025 01 23 00:00:00	A Tiempo	ERROR DE TIPIFICACIÓN Y RESOLUCIÓN DE TRUCHA ES un reclama sino una Petición Prioritaria para la aplicación de la vacuna antirábica. La respuesta dada fue "Para dar trámite oportuno a su solicitud y garantizar la atención integral a su caso, solicitamos amablemente nos proporcione al correo julian.pelaez@cali.gov.co, la siguiente información, número de cédula de ciudadanía de su novia, nombre completo de su novia. Con esta información, podremos verificar los datos registrados en nuestro sistema y agilizar el proceso de contacto para coordinar la aplicación de la vacuna de acuerdo con los protocolos establecidos". La respuesta no brinda una solución de fondo y lando y no hay evidencia de ningún seguimiento por parte de la SDSP.

- También proyectó los oficios a las personas que presentan PQRSD vencidas durante el mismo período

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.

Usuario	Cantidad vencidas
CARLOS.LOPEZ	1
CLAUDIA.BEDOYA	1
EDWIN.VIVEROS.MAR	1
EFREN.RODRIGUEZ	1
EFREN.RODRIGUEZ	1
GILIAN.CAMACHO	1
GUSTAVO.PENA	1
HARRY.CORREA	1
LINA.GUERAO	1
LUCY.DIAZ	1
LUZ.MEDINA.VIV	1
NHORA.GIRALDO	1
SANDRA.MORALES.ALD	1
DAVID.PLAZA	2
DIEGO.SAAVEDRA.HEN	2
JOSE.TABORDA	2
LUIS.SAAVEDRA	2
LUZ.VARELA	2
SANDRA.SINISTERRA	2
JOSE.CASTRO.ROD	3
JULIAN.ESPINOSA	3
LINO.JARAMILLO	3
MARIA.JARAMILLO	3
CHRISTIAN.ENRIQUEZ	4
NELSON.ARANA	5
JUAN.RODRIGUEZ	7
DIANA.CERON	8
SANDRA.MORALES	8
MARIA.GONZALEZ.VIV	9
VIVIANA.MORALES	18
ANDRES.HERRERA.REY	36
FERNANDO.MARINEZ	41
SUBSECRETARIO.PROTECCIONSALUD	48
JHON.CASTRO.CAS	84
DSALIDA	172

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.

El modelo de oficio se tomó con base en los formatos y plantillas combinables de la plataforma ORFEO

SECRETARÍA DE SALUD SANTIAGO DE CALI

Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.: *RAD_S*
Fecha: *F_RAD_S*
TRD: *TRD_S*
Rad. Padre: *RAD_E_PADRE*

CARLOS HUMBERTO LÒPEZ LÒREZ
carlos.lopez@cali.gov.co

Asunto: Solicitud de cierre administrativo PQRSD vencidos.

Cordial saludo

En el marco del cumplimiento a la Ley 1755 de 2015, por la cual se regula el derecho de petición, especificamente en su artículo 14 en el cual se estipulan los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, nos permitimos poner en su conocimiento que es responsabilidad del organismo responder oportunamente el 100% de las PQRSD asignadas, sin embargo al corte del mes de mayo de 2024 los siguientes radicados de tipo Concepto Sanitario, se encuentran vencidos en la Plataforma ORFEO.

CÓDIGO	DEPENDENCIA ACTUAL	USUARIO ACTUAL	NUMERO DE RADICADO	ESTADO EN TIEMPO
4145000	Subsecretaria Proteccion de la Salud y Prestacion de Servicios	CHRISTIAN ENRIQUEZ	#20254145010000324812	Vencido
4145000	Subsecretaria Proteccion de la Salud y Prestacion de Servicios	CHRISTIAN ENRIQUEZ	#20254145010000324822	Vencido
4145000	Subsecretaria Proteccion de la Salud y Prestacion de Servicios	CHRISTIAN ENRIQUEZ	#20254145010000340822	Vencido
4145000	Subsecretaria Proteccion de la Salud y Prestacion de Servicios	CHRISTIAN ENRIQUEZ	#20254145010000363432	Vencido

Lo invitamos a adoptar las acciones que considere necesarias para terminar la atención a estos requerimientos.

Atentamente,

LUIS GUILLERMO ECHEVERRY MARULANDA
Jefe de Oficina
Unidad de Apoyo a la Gestión

Elaboró: Carmen Sofía Posada Rivera – Contratista
Revisó: Laura Cecilia Salcedo Grajales – Contratista

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.

3. Realizar reuniones mensuales con los referentes de cada grupo trasversal de la secretaría de salud con el fin de adelantar acciones que permitan la mejora en la radicación de respuestas en los sistemas de ORFEO y MIRAVE mejorando los, indicadores de gestión. (Evidencia de las reuniones realizadas con los referentes de las áreas misionales y trasversales, informes de gestión, bases de datos consolidadas, actas de reunión, listados de asistencia).

- La contratista se reunió con el equipo de Calidad el día 4 de febrero de 2025 como se evidencia en el Acta de reunión No. 4145.010.14.12.1.Los acuerdos a los que se llegó en dicha reunión fueron los siguientes:

TAREAS Y COMPROMISOS ESTABLECIDOS EN ESTA REUNIÓN:

QUÉ HACER	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO
1. Capacitación "*Referentes de Gestión de PQRSD de los grupos misionales y transversales de la Secretaría de Salud de Cali*".	Grupo PQRSD (UAG)	12/02/2025
2. Realizar comparativa usuarios incidentes/críticos en cantidad de solicitud de PQRSD vencidas último trimestre 2024 – primer mes 2025.	Carmen Elvira Posada	14/02/2025
3. Oficiar plazos y acciones necesarias (correctivas y/o coactivas) para cumplimiento de actividad.	Equipo UAG	25/02/2025
4. Realizar referenciación con la Secretaría de Educación por medio del enlace de Carmen Liliana Bolaños.	UAG- SIG	Febrero 2025
5. Coordinar reunión encargado SAC (Roberto Betancourt) con el fin de capacitar a personal que recibe solicitudes con respecto a la tipificación de PQRSD.	Grupo PQRSD (UAG)	Febrero 2025 – marzo 2025
6. Coordinar reunión multidisciplinar UAG – SAC – TIC´s – SIG con el fin de revisar pertinencia del listado actual de ejes temáticos.	Equipo multidisciplinar (UAG – SAC – TIC´s – SIG)	Febrero 2025
7. Enviar informe consolidado del detalle de la descripción de Q (Quejas) y R (Reclamos) del último trimestre del 2024.	Carmen Elvira Posada	05/02/2025

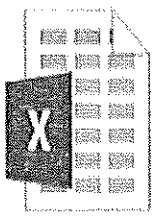
Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.

4. Organizar la documentación a su cargo dando cumplimiento a las políticas del sistema de gestión documental ORFEO o el que haga sus veces así como la entrega de la información en atención a las normas de archivo físico nacional. (Dar cumplimiento con el ORFEO o el sistema que haga sus veces y con las políticas de gestión documental).

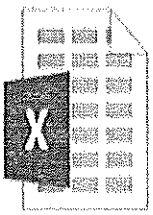
- Durante el período del presente informe la contratista organizó la documentación de acuerdo con las políticas del sistema de Gestión Documental ORFEO.

5. Brindar apoyo transversal a la unidad de apoyo a la gestión en las solicitudes emitidas por entes de control, entidades, dependencias y/o usuarios. (Evidencia del apoyo transversal a la unidad de apoyo a la gestión en las solicitudes emitidas por entidades y/o dependencias).

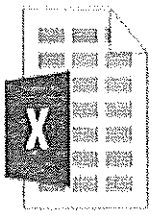
- Durante el período del presente informe la contratista atendió las siguientes solicitudes generando los reportes pertinentes los cuales fueron enviados vía correo electrónico:



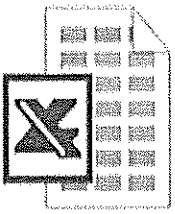
MATRIZ DE SEGUIMIENTO ENERO 2025



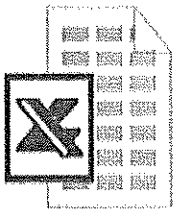
MATRIZ DESEGUIMIENTO QUEJAS Y RECLAMOS TRI...



MATRIZ SEGUIMIENTO DERECHOS DE PETICIÓN TRI...



REPORTE ENERO 1



REPORTE ENERO 2

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.

Recibo a Satisfacción de Servicios: N/A

Constancia de Paz y Salvo: N/A

Observaciones al informe técnico: La contratista aporta evidencias de los productos entregados en Drive:

https://drive.google.com/drive/folders/1amObRcqXA0lXrOMOXWtWzOlakwcDX_Z-

6. RECOMENDACIONES PARA EL CONTRATISTA

NO SE REPORTAN RECOMENDACIONES DURANTE ESTE PERÍODO

7. FIRMAS RESPONSABLES

LUIS GUILLERMO ECHEVERRY MARULANDA
Supervisor

Fecha de suscripción del informe de supervisión: 17 de febrero de 2025

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.