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 03	

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 23/enero/2025	Fecha terminación 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	$12.014.000	$30.035.000

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: 9482105174 No. PIN, Autorización, Referencia, Pago: 1310507908 Operador: Aportes en Línea Fecha de Pago: 04/03/2025 Periodo de pago de la seguridad social: FEBRERO - 2025
Observaciones al informe financiero y contable:	

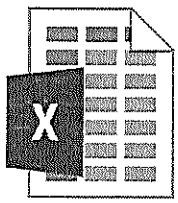
5. INFORME TÉCNICO

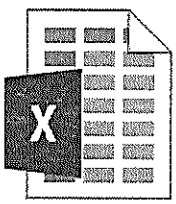
Concepto Supervisor:

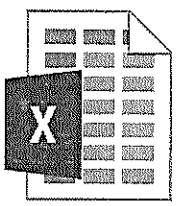
Durante el desarrollo del contrato de prestación de servicios especializados No. 4145.010.26.1.0348-2025 se pudo verificar que la contratista realizó las siguientes actividades en cumplimiento de las obligaciones contractuales durante el mes de MARZO:

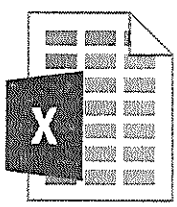
1. Implementar acciones orientadas a la restitución de derechos de los ciudadanos a partir del seguimiento - control y medición de la atención oportuna de las PQRS - implementado el reglamento interno para la gestión de PQRS recibidas del modelo integrado de planeación y gestión MIPG. (Informes de gestión, 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 febrero de 2025 y las matrices de seguimiento a Derechos de Petición, Quejas y Reclamos:


MATRIZ DE SEGUIMIENTO FEBRERO 2025


MATRIZ DE SEGUIMIENTO QUEJAS Y RECLAMOS FEBRERO 2025

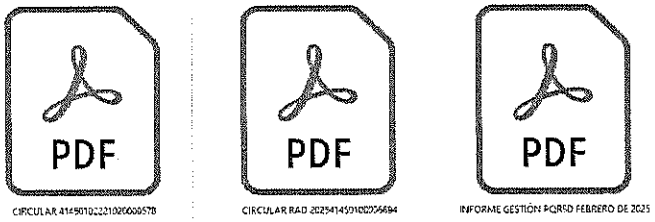

MATRIZ DE SEGUIMIENTO TUTELAS FEBRERO 2025


Q_Y_R ENERO - FEBRERO 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.

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).

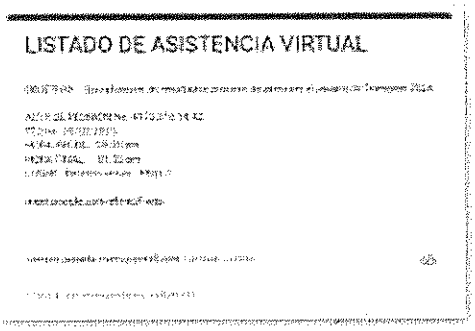
- La contratista proyectó y elaboró los informes y análisis de gestión de PQRSD y servicio al ciudadano del período del 1 al 28 de febrero, el cual fue socializado a través de la Plataforma ORFEO con el radicado No. 20254145010000694



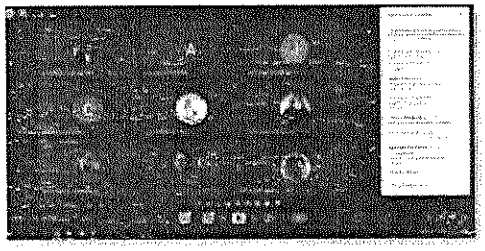
CIRCULAR 4145010222102000057D CIRCULAR RAD 20254145010000694 INFORME GESTIÓN PQRSD FEBRERO DE 2025

- La contratista asistió a las siguientes reuniones:

  - Socialización de resultados proceso de atención al usuario IV Trimestre 2024



Socializacion de resultados proceso de atención al usuario IV Trimestre 2024 ASISTENCIA



Socializacion de resultados proceso de atención al usuario IV Trimestre 2024

- Adicionalmente realizó el análisis cualitativo de los caso de Quejas y Reclamos identificando los errores frecuentes

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.

NÚMERO DE RADICADO	TIPO	Asunto	OBSERVACIONES
#20254173010018880 2	Queja	DE MANERA RESPETUOSA SE SOLICITA REVISAR LA LICENCIA SANITARIA AL HOTEL CASA BRESSE UBICADO EN LA CARRERA 5 CON CALLE 3 BARRIO SAN ANTONIO DE	Desde la Unidad Ejecutora de Salud Ambiental–UESA Centro –adscrita a la Secretaría Distrital de Salud de Santiago de Cali, se realizó visita de inspección, vigilancia y control el día 20 de febrero del año en curso, en el momento de la visita el establecimiento presentó condiciones físicas e higiénicas aceptable, dentro del concepto sanitario emitido el 17 de enero de 2025, la administradora argumentó no haber solicitado la visita realizada en esta petición.
#20254173010022452 2	Queja	Necesito que por favor venga a la cancha de que ahi en mi direccion ya que tenemos una plaga cucarachas por un jardin que tiene una vecina Muchas gracias por la atencion	Es una solicitud de visita a una vivienda particular de propiedad privada por presentar plaga de cucarachas. Se le aclara a la persona que radica la queja, que no es competencia ya que **"La Secretaría de Salud no cuenta con competencias para efectuar acciones de intervención que involucren plagas en viviendas. De hecho, el Ministerio de Salud en una de sus directrices relacionadas con las competencias del sector Salud Programa de zoonosis, ha señalado que la gestión y control de las plagas es responsabilidad de los propietarios de las edificaciones que presente este tipo de problemáticas y son ellos los responsables de adelantar las acciones de ordenamiento del entorno y su mantenimiento, así como también el saneamiento básico correspondiente que puede incluir el control químico de plagas en caso de que lo consideren necesario".** 18-02-2025 11:25 AM Archivar Lenda Patricia Soto Soto Se archiva con oficio de respuesta.
#20254173010023326 2	Queja	buenas tardes desde el pasado mes de octubre solicite visiata para solicitud de concepto sanitario para habilitacion de consultorio medico con objeto social diferente sin embargo a la fecha no ha sido posible tener la visita solicitada y con respuesta de NA radicado 20244145010016131 2 por lo anterior solicito se revise mi solicitud	ERROR DETIPIFICACIÓN: No es queja, es Concepto sanitario. La persona que radica la solicitud la hace a través del correo electrónico de contacto de la alcaldía y la respuesta dada es que se modifica y se radica por ORFEO a la dependencia que corresponde. El los documentos del radicado hay un acta de visita con informació de que no se ha podido realizar ya que las veces que han ido NO HAY PERSONAL QUE ATIENDA LA VISITA **21-02-2025 12:24 PM** Archivar UESA NORTE - Katya Casas Palacios se archiva
#20254173010024248 2	Reclamo	segun solicitud hecha a la superintendencia de industria y comercio que a su vez traslado a ustedes con radicado 24 504853 2 de 27 de noviembre de 2024 en donde solicito visita de control a establecimiento fabrica de alimentos ubicado en la carrera 83 No 28 42 Este control se refiere a sus medidas de limpieza trampa de grasas chimenea para salida de humo de sus frituras y demas normas no he recibido respuesta alguna	SEGUN SOLICITUD HECHA A LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO QUE A SU VEZ TRASLADO A USTEDES CON RADICADO 24 504853 2 DE 27 DE NOVIEMBRE DE 2024 EN DONDE SOLICITO VISITA DE CONTROL A ESTABLECIMIENTO FABRICA DE ALIMENTOS UBICADO EN LA CARRERA 83 NO 28 42 ESTE CONTROL SE REFIERE A SUS MEDIDAS DE LIMPIEZA TRAMPA DE GRASAS CHIMENEA PARA SALIDA DE HUMO DE SUS FRITURAS Éste radicado no ha tenido gestión de acuerdo con el historial, se encuentra abierto administrativamente y no tiene documentos soporte ni del radicado ni de respuesta alguna.

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.

NUMERO DE RADICADO	TIPO	Asunto	OBSERVACIONES
#20254173010028415 2	Queja	Ruido malos olores y mucho humo en establecimiento comercial	ESTE RADICADO TIENE CARGADO UNA PLANTILLA DE WORD CON NUMERO DE RADICADO ASIGNADO ASÍ: **Al contestar por favor cite estos datos:** **Radicado No.: 20254145020001639 1** **Fecha: 2025-02-27** **TRD: 4145.020.13.1.953.001639** **Rad. Padre: 20254173010028415 2** Pero no tiene cuerpo aunque sí tiene firma de LENDA PATRICIA SOTO SOTO. Se recomienda hacer seguimiento ya que es muy delicado cargar una plantilla, asignar número de radicado y fecha pero no resolver la queja que se ha presentado.
#20254173010032370 2	Queja	Cordial saludo quiero informar que el supermercardo que funciona en el barrio bellavista de la ciudad de cali llamado Super inter QAP se ha podido observar una gran cantidad de vectores en todas las gondolas y siempre es lo mismo en dos ocasiones hemos tenido que recurrir a comprar en este supermercado por la premura y hemos encontrado cucarachas alemanas por doquier de hecho compramos un panal de heuvos de gallina y cuando sacamos los heuvos estaba lleno de esta cucaracha alemana nos toco botar casi todo lo que habiamos comprado	NO HAY SOPORTE DE GESTIÓN, NO HAY DOCUMENTOS CARGADOS Y HA SIDO RE ASIGNADO Y DEVUELTO EN 5 OCASIONES
#20254173010033269 2	Queja	Solicito a espacio publico ir a inspeccionar en la direccion de mi residencia de la cual soy propietaria ya que al frente hay un quiosco de ventas de comidas sin ningun permiso de espacio publico casionando problemas de salubridad hay roedores humo cucarachas y grasas sin ningun control y problemas ambientales a la zona de mi residencia Solicito esta queja radicarla a la secretaria de salud y espacio publico Para que ustedes desalojen a esta persona que se a apropiado de este espacio perjudicando mi residencia y la salud de nosotros los residentes ya que votan la grasa en la alcantarilla	NO HAY SOPORTE DE GESTIÓN, NO HAY DOCUMENTOS CARGADOS Y HA SIDO RE ASIGNADO EN 4 OCASIONES
#20254173010037820 2	Queja	quiero poner una denuncia anomia porque en la notaria novena de cali se esta presentado un tema de plagas que atenta a la salud de los colaboradores y atencion al publico es increible que una entidad deje que un establecimiento publico tenga tan mala salubridad lleno de cucarachas zancudos roedores	NO HAY SOPORTE DE GESTIÓN, NO HAY DOCUMENTOS CARGADOS Y HA SIDO RE ASIGNADO EN 3 OCASIONES
#20254173010025710 2	Reclamo	Me permito informar que el 11 de febrero 2025 a las 600 am tenia programada una cirugia de miomectomia en las instalaciones del HUV sin embargo la ginecologa decidio cancelar la cirugia con el fin de realizar en su lugar una histerectomia decision que se tomo sin contar con soportes medicos pertinentes como radiografias o resonancia magnetica abdominal dado que deseo que deseo conservar mi utero ya que no tengo hijos y tengo 41 anos la ginecologa informo que realizara una junta medica para evaluar mi caso segun los resultados de dicha junta se comunicaran conmigo para definir fecha cir	Por lo anterior de manera atenta y respetuose informamos que la Secretaría de Salud del Distrito Especial de Santiago de Cali, realizó gestión ante la EAPB Emssanar un primer requerimiento con radicado N°20254145030001152 1, solicitando que se realizara análisis del caso y se nos informara las conclusiones, el asegurador guardó silencio, ante lo cual se realizó un segundo requerimiento con radicado N° 20254145030001473 1 y estando debidamente notificado, el asegurador es renuente a suministrar información. Motivo por el cual, se remitió oficio de traslado por competencia mediante radicado N° 20254145030001902 1 del febrero de 2025 a la Superintendencia Nacional de Salud para apertura de investigación administrativa sancionatoria por la no garantía en la Prestación de Servicios en Salud.

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.

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

Usuario	Cantidad vencidas
ANGELY.MUNOZ	1
ANTONIO.TRIANA	1
CAMILO.OCAMPO	1
CIELO.SOPO	1
DACIO.SAA	1
DAGOBERTO.CARASALI	1
DAYHANA.GARCIA	1
DIANA.CERON	1
FELIPE.LOPEZ	1
FERNANDO.MARINEZ	1
GILMN.CAMACHO	1
HARRY.CORREA	1
JHON.CASTRO.CAS	1
JORGE.QUINTERO	1
JOSE.TABORDA	1
LINA.GARCIA.LOP	1
NELSY.VILLA	1
PAOLA.OSORIO	1
ROSA.ROSERO	1
FABER.RUIZ	2
JUAN.RODRIGUEZ	2
JUAN.SALAS.TOR	2
MARIA.GONZALEZ.VIV	2
MARIA.JARAMILLO	2
NELSON.ARANA	2
WALTER.GUEVARA	2
ANDRES.HERRERA.REY	3
CARLOS.LOPEZ	3
CLAUDIA.OREJUELA	3
KATYA.CASAS	3
LUZ.FIGUEROA.LOZ	3
CHRISTIAN.ENRIQUEZ	4
PEDRO.CUENU	4
MARIA.FIGUEROA.GAR	5
SUBSECRETARIO.PROTECCIONSALUD	16
GLORIA.LOZANO	17
0SALIDA	133
Total	277

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

ALCALDÍA DE 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 LÒPEZ
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, específicamente 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.

CODIGO	DEPENDENCIA ACTUAL	USUARIO ACTUAL	NUMERO DE RADICADO	ESTADO EN TIEMPO
4145030	Subsecretaria Proteccion de la Salud y Prestacion de Servicios	CHRISTIAN.ENRIQUEZ	#20254145010000024832	Vencido
4145030	Subsecretaria Proteccion de la Salud y Prestacion de Servicios	CHRISTIAN.ENRIQUEZ	#20254145010000026522	Vencido
4145030	Subsecretaria Proteccion de la Salud y Prestacion de Servicios	CHRISTIAN.ENRIQUEZ	#20254145010000040322	Vencido
4145030	Subsecretaria Proteccion de la Salud y Prestacion de Servicios	CHRISTIAN.ENRIQUEZ	#20254145010000043232	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

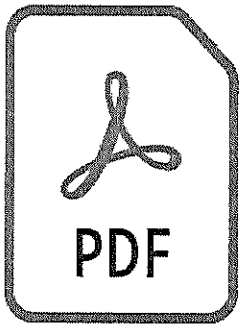
Elaboró: Carmen Elvira Posada Rivera – Contratista
Revisó: Laura Cecilia Salcedo Giraldo – Contratista

Calle 4ª B # 36-00 San Fernando Cali
www.cali.gov.co/salud

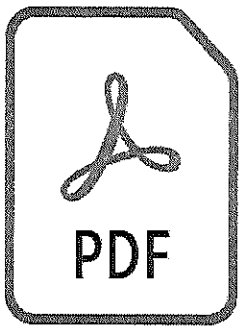
Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.

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).

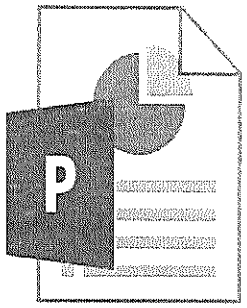
- La contratista programó 2 capacitaciones durante el período del presente informe:



Gmail - TEXTO DE LA CONVOCATORIA A LA CAPACITACIÓN DE MARZO



Gmail - TEXTO PARA LA CONVOCATORIA A LA CAPACITACIÓN II PQRSD 10 MARZO DE 2025



PRESENTACIÓN CAPACITACIÓN PROCESO GESTIÓN DE PQRSD 26_02_2025

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.

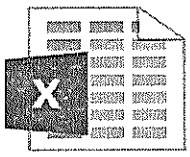
5. Brindar apoyo transversal a la unidad de apoyo a la gestión en las solicitudes emitidas por entes de control, entidades, dependencias y/o usuarios. (Evidencia del apoyo transversal a la unidad de apoyo a la gestión en las solicitudes emitidas por entidades y/o dependencias).

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.

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



Gmail - Solicitud de quejas y reclamos - enero y febrero_



Q_Y_R ENERO - FEBRERO 2025

Gmail

Carmen Posada <carmen.posada.rivera@gmail.com>

Solicitud de quejas y reclamos - enero y febrero.
6 mensajes

Pineda Escandon, Jean Pierre <jean.pineda@cali.gov.co> 10 de marzo de 2025, 9:07 a.m.
Para: Carmen Posada <carmen.posada.rivera@gmail.com>, oscargaviria81@gmail.com, Luis Guillermo Echeverry Manzanda <luis.echeverry.mar@cali.gov.co>, Laura Salcedo Giraldo <laura.salcedo@cali.gov.co>, Calidad Salud <carmen.bolanos.fo@cali.gov.co>, Julián Buribá Becerra <julian.buriticaa@cali.gov.co>

Buen día

Por medio del presente, me permito solicitar el listado de quejas y reclamos recibidos en la secretaría a través del sistema Orfeo del mes de enero y febrero, con el fin de proceder a su análisis y, en caso necesario, desarrollar un plan de mejoramiento.

Aunque en la reunión anterior acordamos solicitar este reporte de manera trimestral, hemos observado que este intervalo de tiempo resulta demasiado largo para poder reaccionar oportunamente ante quejas relacionadas con la calidad del servicio, o en situaciones de posible discriminación o vulneración de los derechos fundamentales de los usuarios. Por lo tanto, solicitamos que esta información sea enviada de forma mensual.

Quedamos agradecidos por su colaboración.

Saludos cordiales.

JEAN PIERRE PINEDA ESCANDÓN
Responsable Grupo Sistemas Integrados de Gestión
Secretaría de Salud Pública
Alcaldía Distrital de Santiago de Cali

Teléfono: (57+2) 5558736
Calle 46 # 38 - 00 - San Fernando
www.cali.gov.co/salud

Recibo a Satisfacción de Servicios: N/A

Constancia de Paz y Salvo: 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.

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

https://drive.google.com/drive/folders/1Z8IWEAIX7nBbMQC2wNnmqWRC7ZG0WMew

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: 18 de marzo 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.