

INFORME DE ACTIVIDADES

CUOTA No. CINCO(5)

CONTRATO No. 4145.010.26.1.0535 de 2026

OBJETO: PRESTAR SERVICIOS ESPECIALIZADOS A LA SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

No.	Descripción de Obligación	Descripción de los Resultados
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.	Durante el período del presente informe generé en la plataforma ORFEO los reportes para consolidar las siguientes bases de datos: - Reporte consolidado ABRIL de 2026. - Reporte consolidado semana del 27 de abril al 3 de mayo - Reporte consolidado semana del 4 al 10 de mayo - Reporte consolidado semana del 11 al 17 de mayo
2	REALIZAR EL ANÁLISIS MENSUAL Y TRIMESTRAL DE LOS INFORME DE SERVICIO AL CIUDADANO - DOCUMENTAR LAS NECESIDADES E IDENTIFICAR MEJORAS EN EL PROCESO DE GESTIÓN DE PQRS.	2.1. En el mes de mayo de 2026, con base en los reportes consolidados, proyecté, elaboré y socialicé los siguientes informes de seguimiento a la Gestión de PQRS: - Matriz de Seguimiento a la de Gestión de PQRSD Abril de 2026. - Resumen semana del 27 de abril al 3 de mayo - Resumen semana del 4 al 10 de mayo - Resumen semana del 11 al 17 de mayo. - Informe de seguimiento a la Gestión de PQRSD abril de 2026. También proyecté, elaboré y radiqué la CIRCULAR INFORMATIVA No. 4145.010.22.2.1020.001261
2.2	REALIZAR EL ANÁLISIS MENSUAL Y TRIMESTRAL DE LOS INFORME DE SERVICIO AL CIUDADANO -	2.2. • Adicionalmente diligencé la Matriz de Riesgos y Oportunidades del Grupo Administrativo de la UAG del mes de mayo a través de la Plataforma DARUMA

	DOCUMENTAR LAS NECESIDADES E IDENTIFICAR MEJORAS EN EL PROCESO DE GESTIÓN DE PQRS.	en el siguiente drive donde también cargué las evidencias: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Ua_57nAu8bfsiKmXKNLdXCqWwMb7di2XENGBi7rcMKI/edit?gid=471566148#gid=471566148 T1.1 Posibilidad de demora en la gestión de los PQRSD radicados por los usuarios en la Secretaria de Salud Pública del Distrito (SSPD), por fallas en el proceso de radicación y asignación, debido a la falta de conocimiento del objeto misional de los Grupos que conforman la estructura de la Secretaria de Salud. T1.2 Posibilidad de demora en la gestión de los PQRSD radicados por los usuarios en la Secretaria de Salud Pública del Distrito (SSPD), por fallas en el proceso de radicación y asignación, debido a la falta de conocimiento del objeto misional de los Grupos que conforman la estructura de la Secretaria de Salud. T1.3 Posibilidad de demora en la gestión de los PQRSD radicados por los usuarios en la Secretaria de Salud Pública del Distrito (SSPD), por fallas en el proceso de radicación y asignación, debido a la falta de conocimiento del objeto misional de los Grupos que conforman la estructura de la Secretaria de Salud. T2.1 "Posibilidad de inconformidad en los usuarios sobre la atención en Salud en la comunidad caleña, debido al desacierto en las respuestas emitidas a los PQRSD radicados en la Secretaria de Salud Pública del Distrito, por ausencia de seguimiento, revisión y retroalimentación sobre la calidad de las respuestas, lo que limita la detección oportuna de desviaciones y dificulta la implementación efectiva de acciones correctivas.
3	Realizar reuniones mensuales con los referentes de cada grupo transversal 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	Durante el período del mes de mayo se hizo convocatoria virtual a la Socialización del Informe de Seguimiento a la Gestión de PQRSD para el día 28 de abril de 2026 a las 10:30 am en la aplicación meet de google pero no hubo quorum para realizarla por lo que fue cancelada.

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	En el mes de mayo toda la documentación a mi cargo fue organizada cumpliendo las políticas del Sistema de Gestión Documental ORFEO como se evidencia en el reporte cargado en el respectivo drive.
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.	Durante el período del presente informe brindé apoyo a la Unidad de Apoyo a la gestión asistiendo a las siguientes reuniones: - Reunión de la Mesa Técnica con la Subdirección de Trámites y Servicios. Jueves, 14 mayo 9:00am – 12:00pm - Fase 3 Laboratorio de Simplicidad - Análisis respuesta formulario mejorado
6	Y las demás actividades inherentes al objeto contractual y misionalidad de la Secretaría de Salud.	Durante el período del presente informe asistí a las siguientes actividades - Seminario de Servicio y Atención a la Ciudadanía en la Escuela Superior de Administración pública realizado el 30 de abril con una duración de 8 horas como consta en el certificado cargado en el drive de evidencias.

Cronograma de actividades:

Se dio cumplimiento con las actividades acordadas que se relacionan en el contrato, se entregan evidencias en el secop 2 y aprobado por el supervisor.

Cordialmente,

CARMEN ELVIRA POSADA RIVERA.

Contratista

Unidad de Apoyo a la Gestión

Secretaria de Salud Pública Distrital

Cel.: 3013060803

Correo: carmen.posada.rivera@gmail.com