

INFORME DE ACTIVIDADES

CUOTA No. SEIS (6)

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 MAYO de 2026. - Reporte consolidado semana del 18 al 24 de mayo de 2026 - Reporte consolidado semana del 25 al 31 de mayo de 2026 - Reporte consolidado semana del 1 al 7 de junio de 2026
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 PQRS mayo de 2026. - Informe de seguimiento a la Gestión de PQRS mayo de 2026 - Resumen semana del 18 al 24 de mayo de 2026 - Resumen semana del 25 al 31 de mayo de 2026 - Resumen semana del 1 al 7 de junio de 2026. - BD de 2.272 radicados del caso JOHANA.NIETO 2.2. También proyecté, elaboré y radiqué los siguientes oficios: - Circular No. 4145.010.22.2.1020.001499 de junio 5 de 2026. - Circular No. 4145.010.14.12.187.001556 de junio 10 de 2026 convocando a los

		líderes de los grupos a la Mesa de Trabajo a realizarse el 16 de junio de 2026 - Oficio Radicado No. 202641450100015654 dirigido a la Dra. Liliana López López, Jefe de Unidad de Apoyo a la Gestión de la Secretaría Distrital de Movilidad para conformación de una Mesa de Trabajo con los equipos involucrados y la depuración de 2.272 radicados a nombre de JOHANA.NIETO que dejó activos en su bandeja personal y quedaron amarrados a la Secretaría Distrital de Salud.
	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.	2.4. Adicionalmente diligencié la Matriz de Riesgos y Oportunidades del Grupo Administrativo de la UAG del mes de mayo a través de la Plataforma DARUMA en el siguiente drive donde también cargué las evidencias: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Ua_57nAu8bfsiKmXKNLdXCqWwMb7di2XENGBi7rcMKI/edit?pli=1&gid=471566148#gid=471566148 T1.1 Posibilidad de demora en la gestión de los PQRSD radicados por los usuarios en la Secretaría 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 junio se hizo convocatoria virtual a la Socialización del Informe de Seguimiento a la Gestión de PQRSD del mes de mayo a realizarse el día 23 de junio de 2026 a las 9:00 am en la aplicación meet de google.
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 junio 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 transversal a la Unidad de Apoyo con las siguientes actividades: - Descargué y envié los soportes de las 293 tutelas a depurar por la Subdirección de Trámites Servicios y Gestión Documental. - Construí la base de datos de 2.272 radicados a nombre del usuario JOHANA.NIETO para la mesa de trabajo con la Secretaría Distrital de Movilidad. - Elaboré y envié la base de datos de 903 conceptos sanitarios a solicitud del Contratista Luis Felipe Tróchez del Grupo de Sistemas Integrados de Gestión. - Desagregué 1.514 PQRSD de las vigencias 2.013 a 2.026 pendientes de archivar para asignarlas a los diferentes grupos de trabajo de la actual estructura para depurarlas de la plataforma ORFEO

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: - Asistí a la capacitación virtual del grupo de Talento Humano el día 11 de junio de 2026 a las 11:00 am; para la construcción de la matriz del personal de planta y contratistas que recibirán una capacitación en la misionalidad de toda la estructura de la Secretaría Distrital de Salud Pública. - Asistí a la capacitación en que adelanta el DADII en un proceso de sensibilización institucional de la Dimensión de Gestión del Conocimiento e Innovación y la política de desempeño institucional realizada el día 17 de junio de 2026
---	--	---

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