

Barranquilla, 12 agosto del 2026

Dra:

MARTA LIA PEREIRA OÑATE
SUPERVISOR DEL CONTRATO
SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD

ASUNTO: Actividades realizadas en virtud del contrato de **LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE ATENCIÓN CIUDADANA EN SALUD DE LA SECRETARÍA DE SALUD DEL DISTRITO DE BARRANQUILLA No. CD-11-2026-1071.**

Me permito presentar a usted informe de gestión en virtud del contrato del periodo correspondiente del 20 de junio al 19 de julio del 2026, lo siguiente:

Obligación Contractual	Producto
Apoyar en el seguimiento y control, así como el ajuste a la plataforma PQRSD y otras herramientas de almacenamiento de datos que se utilicen en el SAC, a fin de mantener éstas con la información registrada de manera completa, correcta y actualizada.	COMPROBACIÓN DE LA INFORMACIÓN Se realiza comprobación de la información hasta 19 julio de 2026 de los siguientes ítems: - Corrección de columnas con espacios en blanco y diferentes errores de digitación. <u><i>Ver imagen1, Imagen2, Imagen3, Imagen4, Imagen5, imagen6</i></u>
Verificar que la plataforma PQRSD/SIGOB se mantenga correctamente diligenciada en cada uno de sus ítems por parte de los funcionarios y en caso de presentarse no conformidades, intervenir de manera inmediata a fin de resolver y dar cierre estableciendo el plan de mejora definido por parte del jefe inmediato, si es pertinente.	TRAZABILIDAD FUNCIONARIOS - Reporte de PQRSD en estado EN TRAMITE sin posible respuesta de fondo de vigencias anteriores. <u><i>Ver imagen7, imagen8</i></u>
Apoyar el proceso de inducción y capacitación a los enlaces de oficina y funcionarios en la transición de la plataforma PQRSD/SIGOB de manera continua y según la necesidad, a fin de fortalecer las competencias del talento humano, enfocado en la optimización de los tiempos de respuesta y correcto	INDUCCIÓN Y CAPACITACIONES - Mesa de actores relevantes de las presentación y validación de las pautas para las auditoria. 02/07/2026

diligenciamiento de las herramientas, generando las actas de capacitación correspondientes para su control y archivo.	- Diálogos en salud No. 10. 09/07/2026. - Apoyo secretaria de salud en evento en barrio 1 Mayo/Ferry. 11/07/2026. <u>Ver imagen9, imagen10, imagen11</u>
Registrar y asignar PQRSD en la plataforma según el funcionario encargado del trámite ante la entidad implicada, verificando el cumplimiento e informando al jefe inmediato de lo actuado por el funcionario encargado.	Para este periodo se hizo revisión de casos puntuales, asignaciones y eliminación de casos duplicados. <u>Ver imagen12</u>
Controlar la clasificación y ordenamiento del archivo digital de las PQRSD en la nube de almacenamiento dispuesta para tal finalidad, asegurando la integralidad y seguridad de los datos, así como la facilidad de consulta en los casos que sea requerido bajo la autorización del jefe inmediato.	Se reviso y evidencio cargue de archivo permanente de archivos correspondiente a las vigencias 2024 – 2025 – 2026, en la nube del SharedPoint. Es pertinente aclarar que esto no corresponde al 100%, por lo cual se seguirá realizando verificación continua hasta lograr el 100% del archivo en todas las vigencias. <u>Ver imagen13, imagen14, imagen15, imagen16</u>
Las demás que le sean asignadas en virtud de sus competencias, para el alcance de las metas de los proyectos, programas y el cumplimiento de los fines misionales de la Secretaría Distrital de Salud.	Se brindó apoyo y acompañamiento, según los conocimientos relacionados al perfil de la oficina de atención a la comunidad SAC en las siguientes actividades: - Se realizo acompañamiento en recuperación de cuenta. <u>Ver imagen17</u>

PQRSD 2026
 Convert to PDF
Compartir
Cambiar a pla...

Filtro temporal 1 Intervalo: A1:BC5703
 Guardar vista

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	Consecutivo	MENSAJE INDICADOR DE OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA	Fecha Recibido Alcaldía	Fecha Recibido Área Encargada	Hora de Radicación	Tipo de entrada (Canal)	Nº Radicado	Tipo de Solicitud (Tipificación)	Folios	Área quien recibe	Recepción inicial de PQRS	Encargado del seg
4005	4004	Respuesta en los términos	2/6/2026	2/6/2026	3:23 PM	WHATSAPP - REDES SOCIALES - WHATSAPP - REDES SOCIALES -	N/A	PETICIÓN	N/A (CRUE)	ATENCIÓN EN SALUD	KELLY JOHANNA HERNANDEZ POLO	ATENCIÓN EN SALUD (C
5676		Dentro de los términos de respuesta oportuna	9/8/2026	9/8/2026	9/8/2026	WHATSAPP - REDES SOCIALES -	N/A	RECLAMO	N/A (CRUE)	ATENCIÓN EN SALUD	MONICA CORONADO SERJE	SAMUEL RODRIGUEZ G/

Imagen1

PQRSD 2026
 Convert to PDF
Compartir
Cambiar a pla...

F1 Tipo de entrada (Canal)
 Guardar vista

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	Consecutivo	MENSAJE INDICADOR DE OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA	Fecha Recibido Alcaldía	Fecha Recibido Área Encargada	Hora de Radicación	Tipo de entrada (Canal)	Nº Radicado	Tipo de Solicitud (Tipificación)	Folios	Área quien recibe	Recepción inicial de PQRS	Encargado del seg
4	3	Respuesta en los términos	1/1/2026	1/1/2026	1:48 PM		N/A	PETICIÓN	N/A (CRUE)	ATENCIÓN EN SALUD	KELLY JOHANNA HERNANDEZ POLO	ATENCIÓN EN SALUD (C
5285		Respuesta en los términos	27/7/2026	27/7/2026	4:09PM		N/A	RECLAMO	N/A (CRUE)	ATENCIÓN EN SALUD	MONICA CORONADO SERJE	ATENCIÓN EN SALUD (C

Imagen2

PQRSD 2026
 Convert to PDF
Compartir
Cambiar a pla...

E1 Hora de Radicación
 Guardar vista

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	Consecutivo	MENSAJE INDICADOR DE OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA	Fecha Recibido Alcaldía	Fecha Recibido Área Encargada	Hora de Radicación	Tipo de entrada (Canal)	Nº Radicado	Tipo de Solicitud (Tipificación)	Folios	Área quien recibe	Recepción inicial de PQRS	Encargado del seg
3856	3855	Respuesta en los términos	28/5/2026	28/5/2026		ATENCIÓN PRESENCIAL	N/A	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	N/A	VENTANILLA 16	JEAN CARLOS GONZALEZ SERRANO	JEAN CARLOS GONZALE
4396	4395	Respuesta en los términos	18/6/2026	18/6/2026		AS	EXT-QUILLA-2026-0141388	RECLAMO	N/A (CRUE)	ATENCIÓN EN SALUD	CARLOS TEHERAN	LORENA ORDOÑEZ

Imagen3

PQRS 2026												
Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Extensiones Ayuda												
Menús 100% 12 Times ...												
S1 Filtro temporal 1 Intervalo: A1:BC5703 Guardar vista												
1	Encargado del seguimiento	Tipo de Doc. afectado	Documento	1ero. Apellido Afectado	2do. Apellido Afectado	1er. Nombre Afectado	2do. Nombre Afectado	Edad	Correo electrónico Afectado	Direccion	Barrio	
3935	XAVIER RIPOLL RIQUETT	RC	1043498732	TORRES	SOTO	ANTONELLA		2 M	generissotopolo@gmail.com	CALLE 100 #18 SUR- 95 CONJUNTO EL LAGO TORRE	Puerta Dorada	
3936	XAVIER RIPOLL RIQUETT	RC	1043498732	TORRES	SOTO	ANTONELLA		2 M	generissotopolo@gmail.com	CALLE 100 #18 SUR- 95 CONJUNTO EL LAGO TORRE	Puerta Dorada	
3937	XAVIER RIPOLL RIQUETT	RC	1043498732	TORRES	SOTO	ANTONELLA		2 M	generissotopolo@gmail.com	CALLE 100 #18 SUR- 95 CONJUNTO EL LAGO TORRE	Puerta Dorada	
3938	XAVIER RIPOLL RIQUETT	RC	1043498732	TORRES	SOTO	ANTONELLA		2 M	generissotopolo@gmail.com	CALLE 100 #18 SUR- 95 CONJUNTO EL LAGO TORRE	Puerta Dorada	
5504	ATENCIÓN EN SALUD (CRUE)	RC	1043719239	SALA	MEZA	LILIANA	SOFIA	9 M	N/A	CRA 6 # 39- 307	Villa San Pedro - San Pedro 2	
5509	ATENCIÓN EN SALUD (CRUE)	RC	1044244787	OSPINA	DIAZ	ISABELA	N/A	10 M	Samuelangie1042242334@gmail.com	Cra 9b # 64b -53	El Bosque	
5546	ANTONIO PARDO CODINA	RC	1048110246	PIANETA	SANTIAGO	ANTONELLO		18 D	ingenierio electricista@hotmail.com	CL 116 #42B- 91	Alameda Del Rio	
5585	ATENCIÓN EN SALUD (CRUE)	RC	1044244787	OSPINA	DIAZ	ISABELLA	N/A	10 MESES	N/A	N/A	N/A	
5605	ATENCIÓN EN SALUD (CRUE)	RC	1143476744	FERNANDEZ	TORO	GAEL	YESID	1 MES 10 DIAS	fernandezhuiseduardo37@gmail.com	KRA 25 # 44A-03SOLEDAD	Otro municipio y/o ciudad	

Imagen4

PQRS 2026												
Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Extensiones Ayuda												
Menús 100% 12 Times ...												
T1 Filtro temporal 1 Intervalo: A1:BC5703 Guardar vista												
1	Encargado del seguimiento	Tipo de Doc. afectado	Documento	1ero. Apellido Afectado	2do. Apellido Afectado	1er. Nombre Afectado	2do. Nombre Afectado	Edad	Correo electrónico Afectado	Direccion	Barrio	
3724	MARGELYS CAÑATE CASSIANI	TI	1043693680	DAZA	SERRANO	LAUREN	SOFIA	N/A		N/A	Las Granjas	
4549	ATENCIÓN EN SALUD (CRUE)	CC	8508570	CARDONA	PAYARES	ALEXANDER		45		CALLE 74 A #13B-68- Las Moras- Soledad	Otro municipio y/o ciudad	
4826	ATENCIÓN EN SALUD (CRUE)	CC	1043932413	AVILA	FONTALVO	ALDEIR		38		CL 13A # 7A - 37	La Playa	
5092	SAMUEL RODRIGUEZ GALLARDO	CC	9020832	RODRIGUEZ	RAMIREZ	VIABER	JOSE	45		CR 75 # 9c1-58	Evaristo Soundis	
5579	FIDELINA HURTADO MERCADO	CC	22465304	CEPEDA	QUEIPO	KATHERINE	CLAUDIA	N/A		Carrera 6 A 1 # 33B - 16	El Limón	
5681	FIDELINA HURTADO MERCADO	TI	1030583932	CASTRO	COLLAZOS	STEVEN		N/A		Carrera 70W36 B-41	La Magdalena	
5680	ATENCIÓN EN SALUD (CRUE)	CC	22500301	DE LA CRUZ	DE LA ASUNCION	TERESITA	DE JESUS	77		Calle 14 # 15-13 - Galapa	Otro municipio y/o ciudad	

Imagen5

Revisión y subsanación de registros de PQRSD - GRUPO SAC [Resumir este correo electrónico](#)

Jaíson Garzabal Escorcia
Para: Marta Lía Pereira Oñate

Mie 08/07/2026 22:08

[PQRS_2026_Naranja_por_Enca...](#) 38 KB
 [PQRS_2026_Naranja_por_Enca...](#) 16 KB
 [PQRS_2026_Naranja_por_Enca...](#) 22 KB
 [PQRS_2026_Naranja_por_Enca...](#) 10 KB
 [PQRS_2026_Naranja_por_Enca...](#) 29 KB
 [PQRS_2026_Naranja_por_Enca...](#) 27 KB

Mostrar los 14 datos adjuntos (508 KB) Guardar todo en OneDrive - ALCALDIA DISTRITAL DE BARRANQUILLA Descargar todo

Cordial saludo,

Con el fin de fortalecer la calidad de la información registrada en el sistema y garantizar la integridad de los datos asociados a la gestión de las PQRSD, remito el archivo en Excel que contiene los registros correspondientes a las PQRSD gestionadas por cada funcionario / Contratista.

En el archivo encontrará resaltados en color **amarillo** los campos que presentan observaciones y que requieren revisión y, de ser procedente, su respectiva subsanación.

Las observaciones identificadas corresponden principalmente a los siguientes tipos de inconsistencias:

Campos sin diligenciar: Información obligatoria que fue dejada en blanco.
Información inconsistente o formato incorrecto: Datos que no corresponden al campo registrado o que no cumplen con el formato establecido.
Inconsistencias en fechas: Fechas omitidas, incorrectas o que no guardan coherencia con la secuencia cronológica del trámite.

Agradezco realizar la revisión del archivo y efectuar las correcciones que correspondan a la mayor brevedad posible, con el propósito de mantener la calidad y confiabilidad de la información registrada en el sistema.

En caso de requerir alguna aclaración sobre las observaciones realizadas o el proceso de corrección, quedo atento(a) a brindar el apoyo necesario.

Atentamente,

Imagen6

INFORME DE GESTION DE PQRS D A CONTRATISTAS CORTE 07-07-2026

Resumir este correo electr3nico

Para: @Marta Lia Pereira Oñate

Buen día,

DOCTORA
MARTA LIA PEREIRA

Cordial Saludo

Comparto el análisis consolidado del estado de las PQRS D gestionadas por funcionario/contratista, con corte 07 de julio de 2026. En total se han gestionado hasta la fecha del grupo SAC, de las cuales 2.411 (79,3%) se encuentran CERRADAS.

ESTADO	TOTAL DISTRIBUCION PORCENTUAL
CERRADA	2411 79,3%
EN TRAMITE	165 5,4%
NO COMPETENCIA	43 1,4%
RECIBIDA	22 0,7%
RESUELTA POR CONTRIHAR	23 0,8%
SUPERALUD	358 11,8%
SUPERALUD RESUELTA POSTERIOHMENTE	19 0,6%
GRAND TOTAL	3041 100,0%

Respecto a la gestión por funcionario, se destacan los siguientes aspectos:

FUNCIONARIO / CONTRATISTA	RECIBIDA	EN TRAMITE	RESUELTA POR CONTRIHAR	CERRADA	NO COMPETENCIA	SUPERALUD	SUPERALUD RESUELTA POSTERIOHMENTE	Grand Total
YANID HERNANDEZ FERNANDEZ	18	155	8	236	9	426		426
ANTONIO PARDO CODINA	1	4	410	4	1	425		425
JEAN CARLOS GONZALEZ BERRANO	1	371	1	1	372			372
FIDELINA HURTADO MERCADO	4	70	1	232	25	332		332
NATHALIE ALGUILA TIRAN			295			295		295
XAVIER RIPOU RIQUETT	2	14	162		41	219		219
LORENA ORDOÑEZ	4	7	181	1		203		203
CAROL VANESSA LEON LOBO		16	146		3	165		165
MARIELYS CANATE GASSANI	1	8	3	129	3	144		144
JOHANNA HERNANDEZ HOLMIA	1	9	1	131		142		142
DANIELA SANTANDER AMELL	2	8	6	68	25	111		111
MARIA VIRGINIA TAMARA PERNA	7	10	69		12	96		96
MARTA LIA PEREIRA			24	3	32	2	41	41
JASON GARIZABALO ESCORCIA	1		23	4		27		27
LIZETH MOLINARES			11			12		12
EPHRA ROSA CAMPO MARQUEZ			6	4		10		10
DANIELLA REYES				2		2		2
GRAND TOTAL	22	165	23	2411	42	358	19	3041

• YANID HERNANDEZ FERNANDEZ registra el mayor volumen de PQRS D gestionadas (426 casos), de las cuales 236 corresponden a requerimientos de Superalud, evidenciando una alta concentración de este tipo de casos.

• ANTONIO PARDO CODINA presentan los mejores indicadores de cierre, con 410 casos cerrados, manteniendo una carga pendiente mínima.

• FIDELINA HURTADO MERCADO concentra la mayor cantidad de casos en trámite (70), aspecto que requiere fortalecimiento respecto a la oportunidad en la respuesta.

• DANIELA SANTANDER AMELL y EPHRA ROSA CAMPO MARQUEZ presentan una proporción importante de casos pendientes entre trámites y procesos por confirmación, por lo que se realizará verificación de la gestión.

En relación con las 22 PQRS D en estado RECIBIDA (0,7%), estas corresponden a solicitudes que ya fueron puestas en conocimiento del funcionario o contratista responsable, pero que aparentemente aún no registran ninguna gestión.

Se observa que las RECIBIDAS se concentran principalmente en MARIA VIRGINIA TAMARA PERNA (7 casos), FIDELINA HURTADO MERCADO (4) y LORENA ORDOÑEZ (4).

ASPECTOS RELEVANTES DE LA GESTIÓN

Mejor carga de trabajo en plataformas PQRS D	Mejor número de casos cerrados	Mejor cantidad de casos en trámite	Mejor cantidad de casos recibidos	Mejor gestión una Superalud
Funcionario / Contratista	Funcionario / Contratista	Funcionario / Contratista	Funcionario / Contratista	Funcionario / Contratista
Yanid Hernández	Antonio Pardo	Fidelina Hurtado	Marta Virginia Tamara Perna	Yanid Hernández
Antonio Pardo	Jean Carlos González	Yanid Hernández	Fidelina Hurtado	Xavier Ripou
Jean Carlos González	Nathalie AlgUILA	Carol Vanessa Leon Lobo	Perardo	Marta Lia Pereira
Fidelina	Fidelina		Xavier Ripou	Daniela

Imagen7

INFORME DE PQRS ANÁLISIS DE COMPORTAMIENTO Y GESTIÓN - SECRETARÍA DE SALUD

Resumir este correo electrónico

Para: @Marta Lia Pereira Oñate

CC: @Lizeth Adriana Molinares Mancera

INFORME COMPARATIVO PQRS... 358 KB

INFORME - ESTADO DE PQRS P... 565 KB

2 archivos adjuntos (923 KB) Guardar todo en OneDrive - ALCALDÍA DISTRITAL DE BARRANQUILLA Descargar todo

Buen día,

Cordial Saludo

Adjunto se encuentra los informes en formato Word que también podrán visualizar en su versión web por medio de los siguientes enlaces.

INFORME DE GESTIÓN PQRS
ESTADO DE PQRS POR DEPENDENCIA – ABRIL DE 2026

<https://docs.google.com/document/d/1zVo-UP6lhE45wFU4CSCt6bUfxuQMdrP2BO0t9jmiZ8/edit?usp=sharing>

INFORME COMPARATIVO PQRS
ANÁLISIS DE COMPORTAMIENTO Y GESTIÓN – MARZO VS ABRIL 2026

<https://docs.google.com/document/d/1ycwZk8y0EAG7gdxhMDry-QZkExwQH0v4JBeP2Ywg3bs/edit?usp=sharing>

Atentamente,

Imagen8

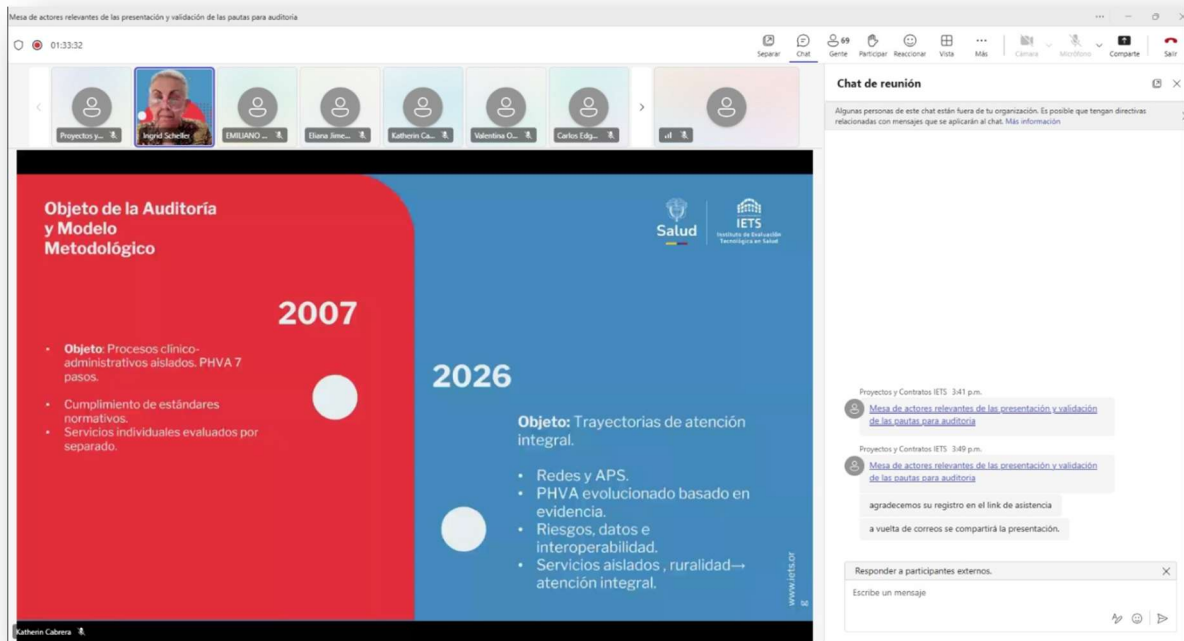


Imagen9



Imagen10



Imagen11

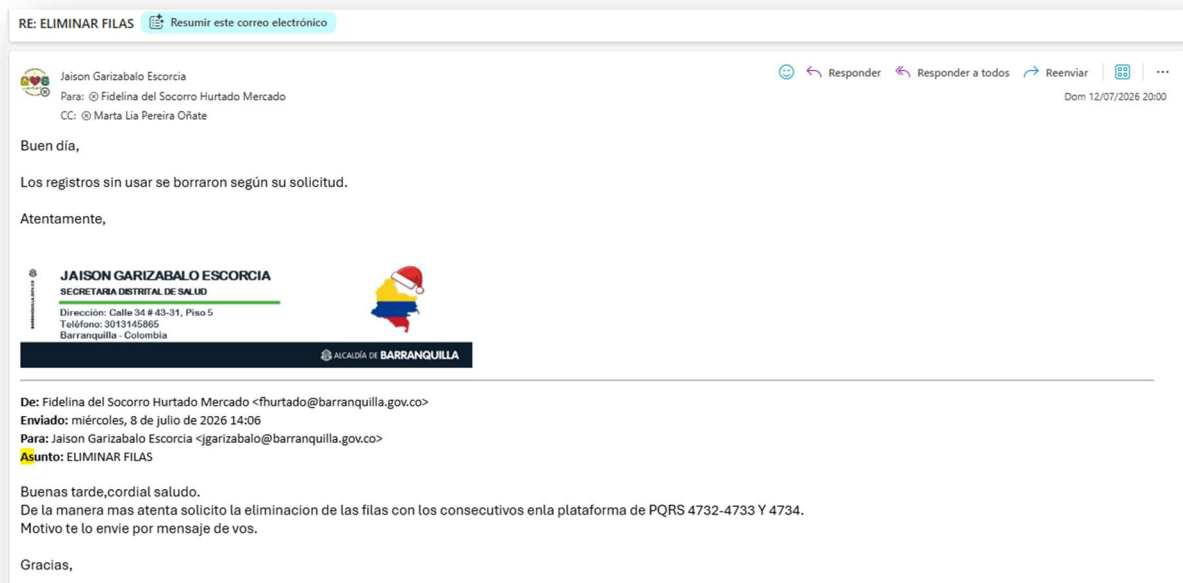


Imagen12

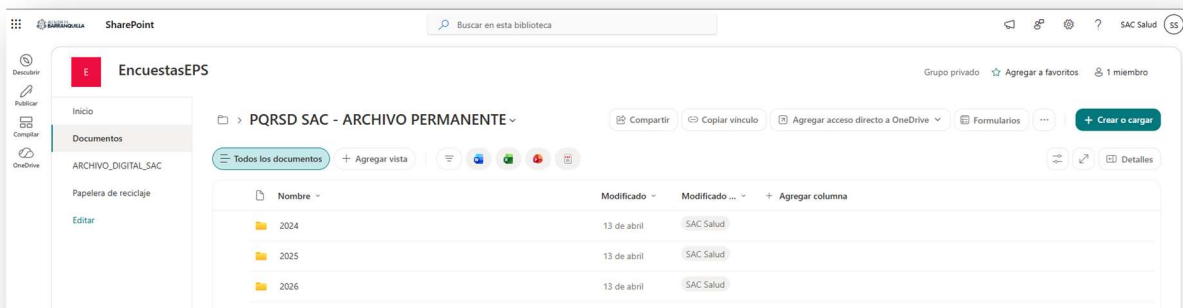


Imagen13

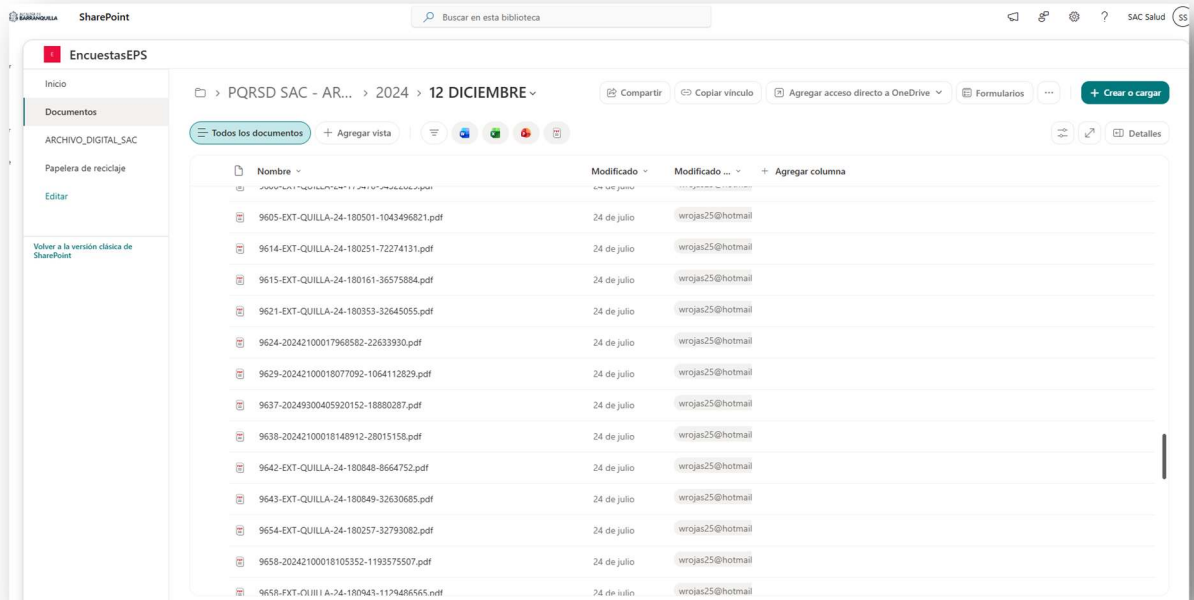


Imagen14

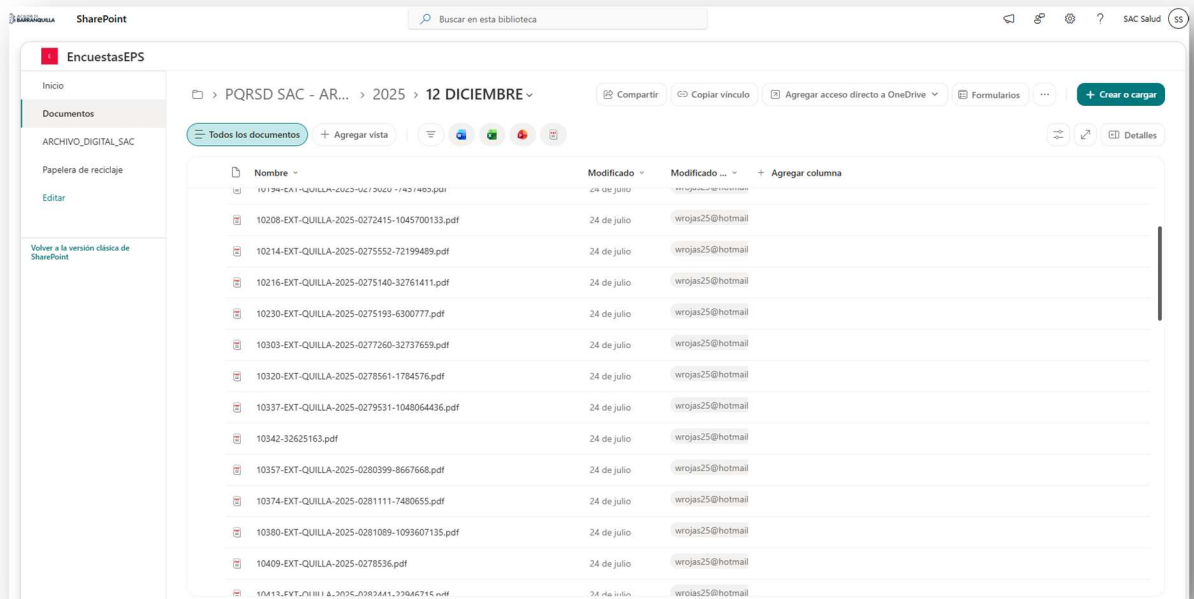


imagen15

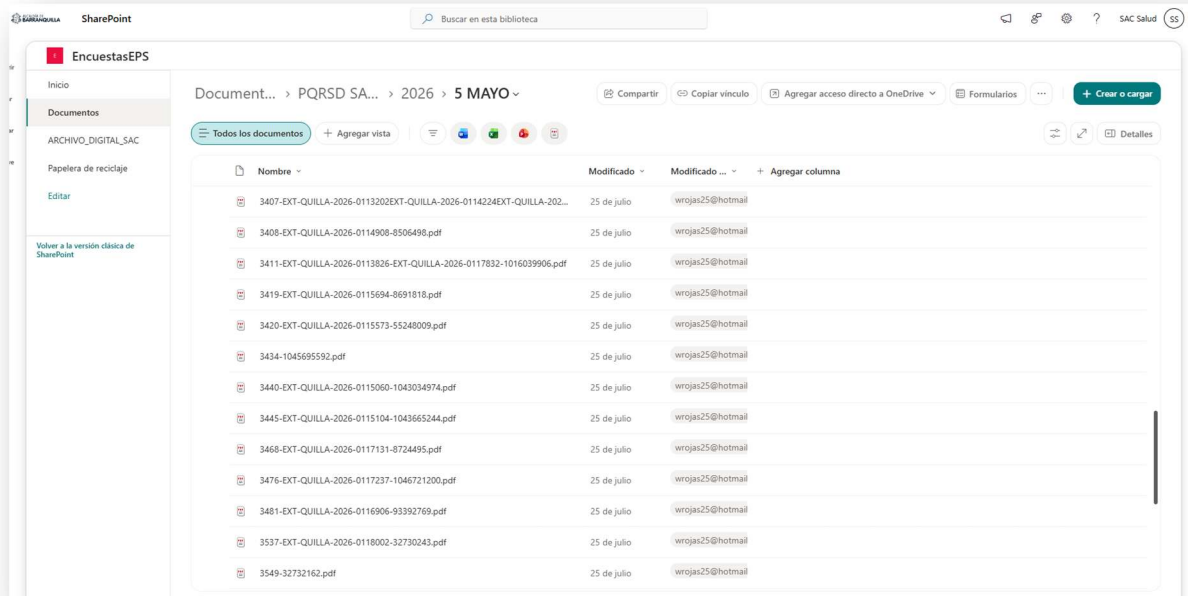


imagen16

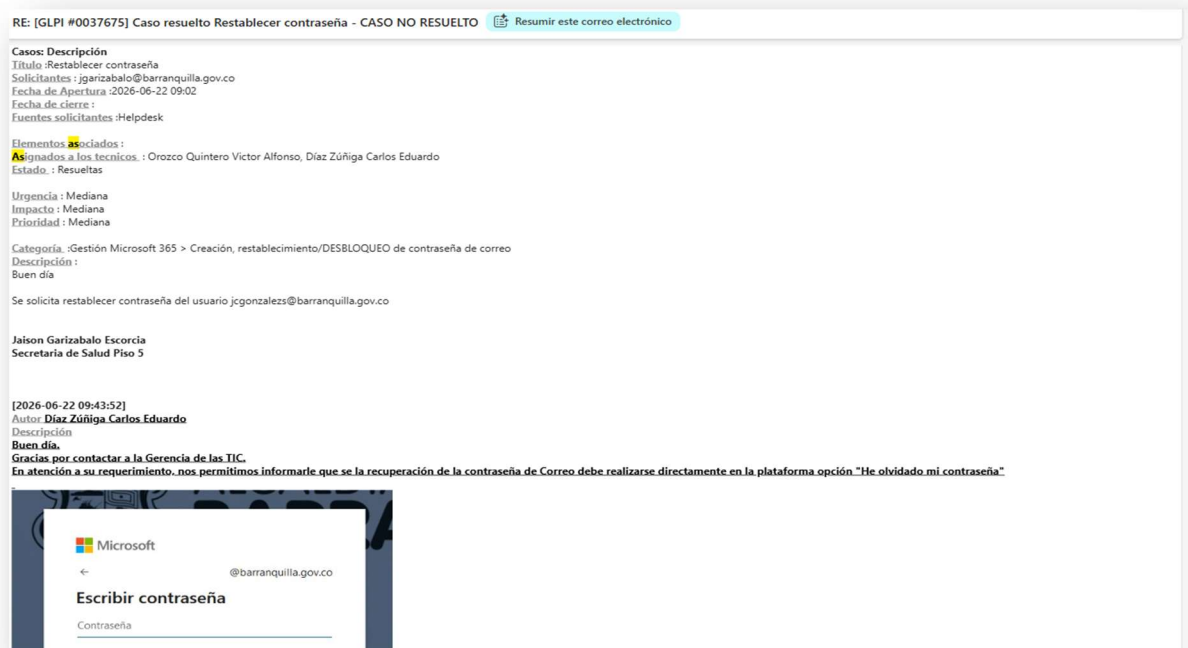


imagen17

Cordialmente,

Jaïson Garizabalo E.
✓ JAISON GARIZABALO ESCORCIA
CC 1129515887 de Barranquilla
Cel. 3013145865