LA SUBSECRETARIA DE SALUD E INCLUSION SOCIAL

CERTIFICA N° 001

QUE EL MUNICIPIO DE CALARCÁ Q, DEBE A **KATHERINE ANGEL GALVEZ** IDENTIFICADO (A) CON CEDULA DE CIUDADANÍA 1097407469 LA SUMA DE DOS MILLONES CUATROCIENTOS OCHENTA Y DOS MIL PESOS M/CTE (**$2.482.000**), POR CONCEPTO DE **EJECUCIÓN DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN – SSS-044-2026,** SEGÚN INFORME DE ACTIVIDADES DEL 13 DE ENERO AL 11 DE FEBRERO DE 2026.

IMPUTACIÓN	13.2.1.2.02.02.008.19.05-13-002	
FUENTE(S) DE FINANCIACIÓN	CÓDIGO FUENTE FINANCIACIÓN	VALOR FUENTE DE FINANCIACIÓN
	185-123228 - COLJUEGOS (25%) C.S.F.	$2.482.000
CDP	CDP0000000115	
RP	RP10000000064	
VALOR A PAGAR	$2.482.000	

PARA CONSTANCIA SE FIRMA A LOS DOCE (12) DIAS DEL MES DE FEBRERO DEL DOS MIL VEINTISEIS (2026).

MARTHA ISABEL ESPINOSA SILVA
Subsecretaria de Salud e Inclusión Social
Supervisor Contrato N° SSS-044-2026

Revisó: Cristian Camilo Pérez Vélez – Componente Presupuestal SSSYS
Revisó: Yulieth López Álzate – Abogado Contratista SSSYS
Revisó: Contratista de archivo de la SSSYS

Powered by CamScanner

LA SUBSECRETARIA DE SALUD E INCLUSION SOCIAL

ACTA DE SUPERVISIÓN No. 001

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN No. SSS-044-2026

FECHA DE ELABORACIÓN: 12/02/2026

SUPERVISOR: MARTHA ISABEL ESPINOSA SILVA C.C. No. 33818622 EXPEDIDA EN CALARCA.

CONTRATISTA: KATHERINE ANGEL GALVEZ C.C. No. 1097407469 EXPEDIDA EN CALARCA.

OBJETO: CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN PARA BRINDAR APOYO EN LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) DE LA SECRETARÍA DE SERVICIOS SOCIALES Y SALUD Y LA SUBSECRETARIA DE SALUD E INCLUSIÓN SOCIAL, EN LO RELACIONADO A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD Y TRÁMITES RELACIONADOS QUE REQUIERAN LOS USUARIOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD (SGSSS).

RESUMEN DE ACTIVIDADES:

RESUMEN DE ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 13 DE ENERO AL 11 DE FEBRERO 2026.

INFORME DE ACTIVIDADES

1. **Brindar apoyo en las actividades de recepción y radicación de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias relacionados con la prestación de los servicios de salud en el municipio de Calarcá**

Durante el periodo correspondiente, la contratista brindó apoyo en las actividades de recepción y radicación de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) relacionadas con la prestación de los servicios de salud en el municipio de Calarcá.

La atención a los usuarios la realizó a través de diferentes canales de comunicación, tales como atención presencial, correo electrónico y mensajería instantánea (WhatsApp), lo cual le permitió garantizar una atención oportuna, accesible y continua a la comunidad.

De acuerdo con cada solicitud presentada, la contratista realizó el trámite correspondiente, asegurando la correcta radicación, el seguimiento y la canalización de las PQRS hacia las dependencias y entidades competentes. Este proceso le permitió brindar respuestas oportunas y eficaces a los requerimientos de la ciudadanía,

Powered by CamScanner

contribuyendo al fortalecimiento de los procesos de atención en salud del municipio y al cumplimiento de los lineamientos establecidos para la gestión de PQRS.

Durante este periodo la contratista atendió **41 usuarios**, quienes presentaron un total de **53 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias**, las cuales fueron debidamente recepcionadas, registradas y tramitadas conforme a los procedimientos establecidos.

SOLICITUD DE CITAS MEDICAS: 40 casos

SOLICITUD DE ENTREGA DE MEDICAMENTOS: 12 casos

CAMBIO DE IPS: 1 caso

En conclusión las actividades desarrolladas permitieron garantizar una adecuada recepción, radicación y trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios, mediante el uso de diversos canales de atención que facilitaron el acceso y la comunicación con la comunidad. Este proceso contribuyó al fortalecimiento de la atención en salud en el municipio de Calarcá y al mejoramiento de la satisfacción de los ciudadanos frente a los servicios recibidos.

Anexa como evidencia el formato de recepción de consultas ciudadanas de cada uno de los usuarios.

2. **Brindar apoyo en el trámite y la respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias de los ciudadanos, relacionadas con la prestación de los servicios de salud en el municipio de Calarcá.**

Durante el período correspondiente, la contratista brindó apoyo en el trámite y la respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) presentadas por los ciudadanos en relación con la prestación de los servicios de salud en el municipio de Calarcá.
Para ello, realizó las gestiones correspondientes ante las entidades responsables, tales como EPS e IPS, garantizando la adecuada radicación, seguimiento y articulación de cada requerimiento.
Los trámites se llevaron a cabo a través de diferentes medios de comunicación, entre ellos correo electrónico, mensajería instantánea (WhatsApp) y llamadas telefónicas, lo que permitió agilizar los procesos y facilitar el acceso a la atención. Asimismo, una vez recibidas las respuestas por parte de las entidades competentes, procedió a informar de manera oportuna a los usuarios, brindando claridad frente a sus solicitudes y contribuyendo al fortalecimiento de la confianza en los mecanismos de atención en salud.
En conclusión, las acciones realizadas en el trámite y la respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) permitieron garantizar una atención oportuna y eficaz a los ciudadanos, fortaleciendo los mecanismos de participación y confianza en los servicios de salud del municipio de Calarcá.

Este acompañamiento contribuyó de manera significativa al mejoramiento de la calidad en la atención y a la satisfacción de la comunidad frente a sus necesidades en salud.

Anexa como evidencia las carpetas de cada uno de los usuarios, donde se registran los correos enviados, las solicitudes por WhatsApp o llamadas telefónicas.

3. **Brindar apoyo en el seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidos en el Sistema de Atención a la Comunidad (SAC), informar a los usuarios sobre el proceso.**

Powered by CamScanner

En desarrollo de la actividad asignada, la contratista brindó apoyo en el seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) recibidas en el Sistema de Atención a la Comunidad (SAC). Para tal fin, implementó y actualizó una matriz de seguimiento en la cual consolidó la información correspondiente a cada usuario, incluyendo datos básicos, tipo de solicitud presentada, acciones realizadas y estado del trámite.
De igual manera, registró la respuesta final otorgada a cada usuario, así como el medio de comunicación utilizado para informar dicha respuesta, garantizando la trazabilidad, el control y la transparencia del proceso.
Adicionalmente, realizó la labor de informar a los usuarios sobre el curso y estado de sus solicitudes, permitiendo que conocieran de manera clara y oportuna las gestiones adelantadas y las respuestas generadas por la entidad. Esta actividad contribuyó al fortalecimiento de los procesos de atención al ciudadano, asegurando un manejo organizado, eficiente y responsable de las PQRS relacionadas con la prestación de los servicios de salud en el municipio.
En conclusión, el apoyo brindado en el seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) en el Sistema de Atención a la Comunidad (SAC) permitió consolidar de manera organizada la información de cada caso, garantizar la trazabilidad de las gestiones realizadas y comunicar oportunamente a los usuarios el estado y la respuesta de sus solicitudes.
Estas acciones fortalecieron la transparencia, la eficacia y la confianza en los procesos de atención al ciudadano en el ámbito de los servicios de salud del municipio.

Anexa como evidencia matriz de seguimiento.

4. **Brindar apoyo en la consolidación del informe mensual de las peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias radicadas por los usuarios, detallando para cada una las acciones, respuestas, intermediaciones y/o orientaciones brindadas a los peticionarios**

Durante el período correspondiente, la contratista brindó apoyo en la consolidación del informe mensual de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) radicadas por los usuarios, a partir de la información registrada en la matriz de seguimiento del Sistema de Atención a la Comunidad (SAC).
Para la elaboración del informe, realizó la revisión, organización y análisis de cada uno de los casos registrados, detallando aspectos como la fecha y canal de recepción, tipo de solicitud, entidad responsable (EPS, IPS u otras), acciones adelantadas, gestiones de intermediación realizadas, orientaciones brindadas a los usuarios y las respuestas emitidas por las entidades competentes.
Asimismo, consolidó la información relacionada con el seguimiento de cada PQRS, incluyendo el estado del trámite, las respuestas parciales o finales, el medio de comunicación utilizado para informar al usuario y el cierre de los casos, garantizando la trazabilidad, consistencia y confiabilidad de la información reportada.
Esta consolidación le permitió contar con un informe claro, organizado y actualizado, facilitando el análisis de la gestión realizada, el control de los tiempos de respuesta y el fortalecimiento de los procesos de atención al ciudadano en materia de servicios de salud en el municipio.
En conclusión, el apoyo brindado en la consolidación del informe mensual de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) permitió sistematizar de manera ordenada la información de los casos atendidos, reflejando las acciones, respuestas, intermediaciones y orientaciones brindadas a los usuarios.

Powered by CamScanner

Este proceso contribuyó al fortalecimiento de la gestión de PQRS, a la mejora en la toma de decisiones y a la transparencia en la atención a los ciudadanos, impactando positivamente la calidad de los servicios de salud en el municipio.

Anexa como evidencia el informe realizado y la matriz de seguimiento, donde se encuentra detallada toda la información.

5. Brindar apoyo en el seguimiento a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) y Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB), sean públicas, privadas o mixtas, para que establezcan los mecanismos de atención a sus usuarios y canalicen adecuadamente sus peticiones.

En el periodo informado no fue requerida la ejecución de la actividad por parte de la contratista, ya que, este se debe realizar cada 4 meses y el último fue realizado en el mes de diciembre del año 2025.

6. Brindar apoyo en el proceso de apertura del buzón de PQRS ubicado en la Secretaría de Servicios Sociales y salud - Subsecretaría de Salud e Inclusión Social.

En el marco de las funciones de apoyo a la gestión institucional, la contratista brindó apoyo en el proceso de apertura y verificación del buzón de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) dispuesto en la Secretaría de Servicios Sociales y Salud y la Subsecretaría de Salud e Inclusión Social, con el objetivo de constatar la radicación de solicitudes por parte de los usuarios.
La apertura del buzón la realizó **el día 06/02/2026,** y como resultado del procedimiento de verificación no se evidenció la existencia de PQRS depositadas durante el período evaluado. De esta actuación se dejó el respectivo registro, garantizando la trazabilidad, el control y la transparencia del mecanismo de recepción física de solicitudes ciudadanas, conforme a los lineamientos establecidos en el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC).
La apertura y verificación del buzón de PQRS constituyó un ejercicio de control administrativo que permitió corroborar la disponibilidad y funcionamiento de los mecanismos presenciales de participación ciudadana, aun cuando no se registraron requerimientos en esta ocasión.

En conclusión, el apoyo brindado en la apertura y verificación del buzón de PQRS permitió asegurar el adecuado funcionamiento del canal presencial de recepción de solicitudes, garantizando la transparencia y el cumplimiento de los procedimientos establecidos para la atención al ciudadano en materia de servicios de salud.

Anexa como evidencia copia del formato de apertura del buzón de sugerencias.

La original reposa en las evidencias de la secretaría administrativa.

7. Brindar apoyo en la realización de actividades de archivo de gestión documental y en la consolidación de la información recibida correspondiente al Sistema de Atención a la Comunidad (SAC).

Powered by CamScanner

En el marco de las labores de apoyo institucional, la contratista brindó apoyo en la ejecución de actividades de archivo de gestión documental y en la consolidación de la información recibida a través del Sistema de Atención a la Comunidad (SAC), con el objetivo de garantizar la adecuada custodia, organización y acceso a los documentos que soportan los procesos de atención al ciudadano.

El proceso de archivo incluyó la clasificación, organización y almacenamiento en carpetas físicas de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) radicadas por los usuarios, así como de los trámites de afiliación, de conformidad con los lineamientos establecidos para la gestión documental.

Dentro de la información archivada se encuentran documentos de identidad de los usuarios, comunicaciones electrónicas (correos enviados y recibidos), registros de llamadas telefónicas, órdenes para citas médicas, órdenes de medicamentos, formatos de recepción y demás soportes asociados a los procesos adelantados en el SAC.

La consolidación y archivo de la información del Sistema de Atención a la Comunidad constituyen un mecanismo de fortalecimiento institucional en materia de gestión documental, al asegurar la preservación, accesibilidad y trazabilidad de los documentos, en concordancia con los principios de eficiencia administrativa, control y transparencia en la atención al ciudadano.

En conclusión, el apoyo brindado en las actividades de archivo y consolidación de la información del SAC permitió fortalecer los procesos de gestión documental, garantizando un manejo organizado y confiable de los soportes que respaldan la atención al ciudadano y contribuyendo a la mejora continua de los servicios de salud en el municipio.

8. Brindar apoyo en el proceso de sensibilización sobre deberes y derechos en salud, dirigido a instituciones y a la comunidad en general.

En el periodo informado no fue requerida la ejecución de la actividad por parte de la contratista.

9. Brindar apoyo en la elaboración técnica de informes y en la realización de acciones relacionadas con el proceso de evaluación de la capacidad de gestión de la Secretaría de Servicios Sociales y Salud - Subsecretaría de Salud e Inclusión Social.

En el momento la contratista se encuentra organizando las carpetas con la información correspondiente para la evaluación de la capacidad de gestión de la vigencia 2025.

10. Brindar apoyo en la ejecución de actividades en función al cumplimiento del objeto contractual.

En el periodo informado no fue requerida la ejecución de la actividad por parte de la contratista.

Powered by CamScanner

PERIODO DE ACTIVIDADES: DEL 13 DE ENERO AL 11 DE FEBRERO DE 2026.

PLAZO DE EJECUCION: **CIENTO VEINTE (120)** DIAS CALENDARIO contados a partir de la suscripción del acta de inicio y cumplimiento de requisitos establecidos en el artículo 41 de la ley 80 de 1993 modificada por el artículo 23 de la ley 1150 de 2007, y en todo caso el acuerdo de voluntades a suscribir no podrá exceder la vigencia fiscal 2026. PARAGRAFO: SUSPENSION: El plazo de ejecución del presente contrato podrá ser suspendido excepcionalmente de manera temporal, en las siguientes circunstancias: A) Por el mutuo acuerdo de las partes. B) Por fuerza mayor o caso fortuito, debidamente justificadas. La suspensión se hará mediante acta suscrita por las partes, en la cual se expresará su causa, el término de la suspensión y la fecha en que se reanudará la ejecución del contrato. En caso de haberse exigido garantías, el (la) contratista se obliga a ampliar la vigencia de las garantías.

VALOR DEL CONTRATO: El valor total del presente contrato de prestación de servicios, asciende a la suma de: **NUEVE MILLONES NOVECIENTOS VEINTIOCHO MIL PESOS M/CTE ($9.928.000) incluido IVA,** impuestos o descuentos.

FORMA DE PAGO: El municipio de Calarcá, Quindío cancelara el valor del futuro contrato mediante cuatro (04) PAGOS iguales, por valor de **DOS MILLONES CUATROCIENTOS OCHENTA Y DOS MIL PESOS M/CTE. ($2.482.000),** cada 30 días calendario incluidos impuestos, previa presentación del informe de actividades realizadas durante cada mes de prestación de servicios o periodo prestado, suscrito por el supervisor del contrato, en el que debe de constar la acreditación del pago de aportes al Sistema General de Seguridad Social Integral: salud, pensión y riesgos laborales, por el porcentaje señalado en la ley. No obstante, la forma de pago prevista, queda sujeta a la situación de los recursos del plan mensualizado de caja PAC. **PARÁGRAFO:** una vez presentada la respectiva cuenta de cobro, el Municipio de Calarcá Quindío, procederá a su cancelación o pago dentro de los treinta (30) días siguientes a su radicación en la Secretaría de Hacienda Municipal.

REGISTRO PRESUPUESTAL: RP10000000064 DEL 9 DE ENERO DE 2026.

En consideración a que el CONTRATISTA ha cumplido a satisfacción con las obligaciones inicialmente contraídas con el presente contrato se procede a dar el visto bueno para que le sean cancelados los dineros asignados.

Se revisó el pago de los aportes al Sistema General de Seguridad Social, y este corresponde al porcentaje que por ley debe ser exigido (Salud, Pensión y ARL), para el periodo que se está cobrando:

Powered by CamScanner

No. Planilla	Mes	Aporte Salud	Aporte Pensión	Aporte ARL
9497244436	ENERO	$218.900	$280.200	$9.200

PERIODO A PAGAR: Del 13 de enero al 11 de febrero de 2026.

VALOR A PAGAR: DOS MILLONES CUATROCIENTOS OCHENTA Y DOS MIL PESOS M/CTE ($2.482.000).

NUMERO DEL ACTA	VALOR TOTAL	VALOR EJECUTADO	SALDO
001	$9.928.000	$2.482.000	$7.446.000

PORCENTAJE DE EJECUCION PRESUPUESTAL: 25%

En el caso de que el pago se realice a través de transferencia se deberá diligenciar la siguiente información:

Nombre del Banco	Tipo de Cuenta	No. de Cuenta	Titular de la cuenta
DAVIVIENDA	AHORROS	488447386480	KATHERINE ANGEL GALVEZ

MARTHA ISABEL ESPINOSA SILVA
Subsecretaría de Salud E Inclusión Social
Supervisor Contrato SSS-044-2026

KATHERINE ANGEL GALVEZ
Contratista
Alcaldía de Calarcá

Revisó: Cristian Camilo Pérez Vélez – Componente Presupuestal SSSYS
Revisó: Yulieth López Álzate – Abogado Contratista SSSYS
Revisó: Contratista de archivo de la SSSYS

Powered by CamScanner