Uribía, 13 de abril de 2026

Doctor
DANNY BLADIMIR DELUQUE CAMPO
Secretario de Salud
Municipio de Uribia

Ref.: Entrega de Primer Informe Técnico de Actividades.

Cordial saludo.

Por medio del presente hago entrega de las actividades correspondientes a la **PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES** con objeto **PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES COMO APOYO A LA GOBERNABILIDAD Y GOBERNANZA EN SALUD PUBLICA EN LAS ACCIONES DE CONCERTACIONES, PROCESOS DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA, GESTION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS Y ACTIVACIONES DE RUTA EN EL MUNICIPIO DE URIBIA PARA LA VIGENCIA 2026** durante el tiempo comprendido DEL 12 DE MARZO AL 31 DE MARZO de la presente anualidad.

Atentamente,



KAREN LORENA GONZALEZ CORDOBA
C.C. N° 1.124.498.286 DE URIBIA GUAJIRA
Profesional en Trabajo Social
Contratista

INFORME TÉCNICO DE ACTIVIDADES No. 01

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONAL	MC - 013 - 2026
CONTRATISTA	KAREN LORENA GONZALEZ CORDOBA
	C.C. N° 1.124.498.286 DE URIBIA – LA GUAJIRA
	PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL
	3137197564
OBJETO	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES COMO APOYO A LA GOBERNABILIDAD Y GOBERNANZA EN SALUD PUBLICA EN LAS ACCIONES DE CONCERTACIONES, PROCESOS DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA, GESTION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS Y ACTIVACIONES DE RUTA EN EL MUNICIPIO DE URIBIA PARA LA VIGENCIA 2026
PLAZO DE EJECUCIÓN	9 MESES Y 20 DIAS
VALOR DEL CONTRATO	CUARENTA Y DOS MILLONES QUINIENTOS SESENTA Y DOS MIL TRESCIENTOS TREINTA Y TRES PESOS ($42.562.333,00) MONEDA CORRIENTE
SUPERVISOR	DANNY BLADIMIR DELUQUE CAMPO C.C No. 17.825.938 DE URIBIA, LA GUAJIRA
FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO	12 DE MARZO DE 2026
FECHA DE INICIACIÓN	12 DE MARZO DE 2026
FECHA DE TERMINACIÓN	31 DE DICIEMBRE DE 2026
FECHA DE PRESENTACIÓN DE INFORME	PARCIAL N°: 1
	FECHA: 13 DE ABRIL 2026

De conformidad al CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES No. MC - 013 – 2026 con fecha de suscripción 12 marzo de 2026, acta de inicio del 12 de marzo de 2026, en mi condición de contratista, presento a continuación el informe de avance parcial de las actividades desarrolladas durante el período del contrato comprendido entre el 12 de marzo y el 31 de marzo de 2026, de acuerdo con las obligaciones señaladas en el contrato antes descrito.

PRESENTACIÓN

A través del presente informe se logra evidenciar las actividades desarrolladas en cumplimiento al CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES No. MC - 013 – 2026 que tiene como objeto PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES COMO APOYO A LA GOBERNABILIDAD Y GOBERNANZA EN SALUD PUBLICA EN LAS ACCIONES DE CONCERTACIONES, PROCESOS DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA, GESTION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS Y ACTIVACIONES DE RUTA EN EL MUNICIPIO DE URIBIA PARA LA VIGENCIA 2026 durante el periodo comprendido DEL 12 DE MARZO AL 31 DE MARZO DE 2026.

El cual se centra en fortalecer el SAC como un pilar clave en la dinámica de participación ciudadana y gestión comunitaria en nuestro municipio.

como una estrategia esencial para mejorar la interacción entre la administración municipal y la comunidad. La finalidad de este servicio es doble: por un lado, optimizar la recepción, manejo y respuesta a las solicitudes y necesidades de nuestros ciudadanos y, por otro, fortalecer la capacidad de participación activa de la comunidad en las decisiones que afectan su vida diaria.

Mejora en la Eficiencia de Respuestas: Hemos logrado reducir significativamente los tiempos de respuesta a las inquietudes de la comunidad, gracias a la implementación de tecnologías de información y la capacitación continua de nuestro personal.

El trabajo realizado es fundamental para fomentar una comunidad más informada, participativa y satisfecha. Los resultados de este informe reflejan un compromiso firme con la mejora continua y con la implementación de prácticas que favorezcan una gestión pública transparente y efectiva.

INTRODUCCIÓN

El presente informe se elabora en el contexto del CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES No. MC - 013 – 2026 que tiene como objeto PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES COMO APOYO A LA GOBERNABILIDAD Y GOBERNANZA EN SALUD PUBLICA EN LAS ACCIONES DE CONCERTACIONES, PROCESOS DE REFERENCIA CONTRARREFERENCIA, GESTION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS Y ACTIVACIONES DE RUTA EN EL MUNICIPIO DE URIBIA PARA LA VIGENCIA 2026 durante el periodo comprendido DEL 12 DE MARZO AL 31 DE MARZO DE 2026 específicamente desde el 12 al 31 de marzo del presente año.

Este documento tiene como finalidad presentar una descripción detallada de las actividades realizadas, durante el periodo de ejecución inicial del contrato. Así mismo, se busca evaluar la eficacia de las intervenciones realizadas en apoyo al SAC y su impacto en la facilitación y mejora de la participación social en el municipio, contribuyendo así a la consolidación de una comunidad más activa y participativa.

La implementación de este contrato se alinea con las políticas públicas locales que apuntan a fortalecer los mecanismos de participación ciudadana y mejorar la gestión de las inquietudes y necesidades de la comunidad, garantizando una respuesta eficiente y eficaz por parte de la administración municipal. Este informe, además, servirá de base para ajustar y optimizar las estrategias y acciones futuras en el ámbito de la participación social en Uribía, en busca de un desarrollo integral y sostenible del municipio.

OBJETIVOS

OBJETIVOS GENERALES

Fortalecer el Servicio de Atención a la Comunidad a través de prestación de servicios profesionales como apoyo a la gobernabilidad y gobernanza en salud publica en las acciones de concertaciones, procesos de referencia contrareferencia, gestión de peticiones, quejas y reclamos y activaciones de ruta en el municipio de Uribía. durante el periodo del 12 al 31 de marzo de 2026.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Analizar el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos en el contrato de prestación de servicios profesionales no. mc- 013 – 2026 para la vigencia 2026.
2. Implementar mecanismos de seguimientos para mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud mediante el seguimiento y evaluación del sistema de referencia y contrareferencia.
3. Fortalecer los mecanismos de recepción de gestión y seguimientos de las pqrs asegurando la trazabilidad de cada caso.
4. Contribuir a la protección de los derechos en salud de los usuarios, mediante la gestión adecuada de PQRS y la activación de rutas de atención.
5. Realizar seguimiento a los casos de activacion de rutas, verificando el cumplimiento de las atenciones.

JUSTIFICACIÓN

El informe del contrato de prestación de servicios profesionales NO. mc - 013 – 2026 justifica la importancia del profesional de apoyo a la gobernabilidad y gobernanza en salud publica en las acciones de concertaciones, procesos de referencia contrareferencia, gestión de peticiones, quejas y reclamos y activaciones de ruta
Este informe no solo evidencia los avances y desafíos enfrentados durante el período de ejecución del contrato, sino que también subraya la relevancia de estas acciones en el contexto socio-político y administrativo del municipio.

1. Necesidad de Mejorar la Gestión Comunitaria

La efectividad en la gestión de las solicitudes y necesidades de la comunidad es crucial para la estabilidad y desarrollo social de Uribía. Mejorar el SAC fortalece los canales de comunicación entre la ciudadanía y la administración municipal, permitiendo una respuesta más ágil y eficiente a las inquietudes de la población, lo cual es fundamental en un entorno que requiere adaptación y respuesta rápida a las dinámicas sociales cambiantes.

2. Fomentar la Participación Ciudadana

La participación activa de los ciudadanos en los procesos de toma de decisiones es esencial para la democracia local. Este informe destaca la importancia de promover la inclusión de todas las voces en la comunidad, especialmente de aquellos en situaciones de vulnerabilidad, asegurando que las políticas públicas sean inclusivas y equitativas.

3. Contribución al Desarrollo de Políticas Públicas

A través de la atención a la comunidad, se recopilan datos valiosos y retroalimentación directa de la comunidad, los cuales son cruciales para el desarrollo y ajuste de políticas públicas que respondan eficazmente a las necesidades locales. Este proceso ayuda a la administración municipal a priorizar recursos, planificar mejor y ejecutar proyectos que tengan un impacto significativo en la calidad de vida de los residentes.

MARCO LEGAL

Ley 10 de 1990 se otorgan atribuciones al Ministerio de Salud para organizar el régimen de referencia y contrareferencia.

Decreto 2759 de 1991 Se establece el Régimen de Referencia y Contrareferencia.

Decreto reglamentario 1471 de 1990 asigna a la división de referencia y contrareferencia la función de diseñar, implementar, controlar y evaluar el régimen.

Decreto 412 de 1992 reglamenta parcialmente los servicios de urgencias y se dictan otras disposiciones.

Artículo 3º Define el Sistema de Referencia y Contrareferencia como el conjunto de procesos, procedimientos y actividades técnicas y administrativas que permiten prestar adecuadamente los servicios de salud a los pacientes, garantizando la calidad, accesibilidad, oportunidad, continuidad e integralidad de los servicios, en función de la organización de la red de prestación de servicios definida por la entidad responsable del pago. La Ley 1755 de 2015 regula el Derecho Fundamental de Petición en Colombia y establece los procedimientos y plazos para su ejercicio ante autoridades y entidades privadas.
Objeto de la Ley

Ley 1755 de 2015 tiene como finalidad regular el Derecho Fundamental de Petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, y sustituye el Título II de la Ley 1437 de 2011, referente a este derecho. Permite a cualquier persona presentar peticiones respetuosas ante autoridades o entidades privadas, por motivos de interés general o particular, y obtener una pronta resolución completa y de fondo.

ACTIVIDADES PROGRAMADAS DURANTE EL 12 DE MARZO AL 31 DE MARZO DEL 2026

ITEM	ACTIVIDAD	CANTIDAD PROGRAMADA EN EL PERIODO DEL CONTRATO	ACTIVIDAD EJECUTADA EN EL MES	% DE AVANCE	FECHA DE EJECUCION
1	Solicitar y analizar un (1) informe mensual de referencia y contrafrencia a las ESE e IPS públicas y privadas del municipio.	11	1	100%	26/03/2026
2	Realizar seguimiento al 100% al sistema de referencia y contrareferencia atendiendo lo estipulado en el lineamiento en cuanto a la garantía de la prestación del servicios a los usuarios que requieran	11	1	100%	31-03-2026
3	Realizar recepción del 100% de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la comunidad y de los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud.	11	1	100%	31-03-2026
4	Realizar seguimiento al 100% de las sugerencias, quejas y reclamos radicados por la comunidad y actores del sistema a través de una matriz que permita verificar su trazabilidad	11	1	100%	31-03-2026

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS DURANTE EL 12 DE MARZO AL 31 DE MARZO DEL 2026

1. Solicitar y analizar un (1) informe mensual de referencia y contrafrencia a las ESE e IPS públicas y privadas del municipio

OBJETIVO: Solicitar y revisar. los informes mensuales de referencia y contrareferencia con el fin de garantizar el acceso efectivo, la oportunidad y continuidad en la atención de los usuarios del sistema de salud.

LUGAR DE EJECUCIÓN DE LA ACTIVIDAD: secretaria de salud municipal de Uribía

FECHA: DEL 12 AL 31 DE MARZO DE 2026

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

El 26 de marzo del 2026, por medio de correo electrónico se envía una circular externa No 0082 a las ESE públicas y privadas del municipio de Uribía, solicitando un informe mensual de referencia y contrareferencia dando cumplimiento a lo establecido en la Resolución 3047 de 2008, mediante la cual se regula el Sistema de Referencia y Contrareferencia en el Sistema General de Seguridad Social en Salud, así como lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1751 de 2015 en relación con la garantía del derecho fundamental a la salud, se hace necesario fortalecer los procesos de articulación entre los prestadores de servicios de salud.

Se realiza con el fin de garantizar la continuidad, oportunidad y calidad en la prestación de los servicios de salud a la población del municipio de Uribía, . Las ESE públicas y privadas del municipio de Uribía acatan lo requerido y hacen envió por medio de correo eléctrico del informe de referencia y contrareferencia solicitado correspondiente al mes de marzo,

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICA SECRETARIA DE SALUD



Gmail

Buscar en el correo electrónico

Redactar

Recibidos

Destacados

Pospuestos

Enviados

Borradores

Compras

Más

Etiquetas

Fwd: SOLICITUD DE INFORME MENSUAL DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA.

secretaria_salud uribia-laguajira.gov.co

para mí

---------- Forwarded message ---------

De: secretaria_salud uribia.laguajira.gov.co <secretaria_salud@uribia-laguajira.gov.co>

Date: jue, 26 mar 2026 a las 17:05

Subject: SOLICITUD DE INFORME MENSUAL DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA

To: HOSPITAL NSPS DE URIBIA <atencionalcliente@esehmpas.gov.co>, hospital indigena de nazareth <hospitalnazareth@hotmail.com>, <gerencia@hunhurbia.com.co>

Cordial saludo,

En cumplimiento de lo establecido en la Resolución 3047 de 2008, mediante la cual se regula el Sistema de Referencia y Contrarreferencia en el Sistema General de Seguridad Social en Salud, así como lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1751 de 2015 en

Responder Reenviar



SECRETARÍA DE SALUD
NIT. 892.115.155-4

CIRCULAR EXTERNA No. 0082

PARA: ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PERPETUO SOCORRO, ESE HOSPITAL NAZARETH, CLINICA MATERNO INFANTIL TALAPUIN.

DE: SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL

ASUNTO: Solicitud de informe mensual de referencia y contrarreferencia.

FECHA: 26 de marzo de 2026

Cordial saludo,

En cumplimiento de lo establecido en la Resolución 3047 de 2008, mediante la cual se regula el Sistema de Referencia y Contrarreferencia en el Sistema General de Seguridad Social en Salud, así como lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1751 de 2015 en relación con la garantía del derecho fundamental a la salud, se hace necesario fortalecer los procesos de articulación entre los prestadores de servicios de salud.

En este sentido, y con el fin de garantizar la continuidad, oportunidad y calidad en la prestación de los servicios de salud a la población del municipio de Uribia, me permito solicitar de manera respetuosa el envío del informe mensual correspondiente al proceso de referencias y contrarreferencias.

El informe deberá contener como mínimo la siguiente información:

- Número total de referencias realizadas.
- Número total de contrarreferencias recibidas.
- Oportunidad en la atención de los pacientes remitidos.
- Principales causas de remisión.
- Dificultades presentadas en el proceso.
- Acciones de mejora implementadas.
- Indicadores de referencia, contrarreferencia y PQRS.

La información deberá ser remitida dentro de los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes, al correo institucional secretaria_salud@gmail.com con copia a pqrsecretariadesaluduribia@gmail.com

Agradecemos su compromiso con el fortalecimiento de los procesos y la garantía del derecho a la salud de la comunidad.

Cordialmente,

DANNY BLADIMIR DELUQUE CAMPO

Proyectó y Elaboró: Karen González Cardoba, Profesional de SAC
Revisó: Francys Almazo Mejía, Jefe de Gestión y atención en salud
Aprobó: Danny Deluque Campo – secretario de Salud Municipal

S.A.C
ALCALDIA URIBIA GUAJIRA
RECIBIDO 26 MAR 2026

Calle 12 N. 8 - 61
secretaria_salud@uribia-laguajira.gov.co
contactenos@uribia-laguajira.gov.co • alcaldia@uribia-laguajira.gov.co
http://www.uribia-laguajira.gov.co/

2. Realizar seguimiento al 100% al sistema de referencia y contrareferencia atendiendo lo estipulado en el lineamiento en cuanto a la garantía de la prestación del servicio a los usuarios que requieran

OBJETIVO: Monitorear el 100% de los casos de referencia y contrareferencia notificados a la secretaria de salud, garantizando la oportunidad en la atención y la continuidad del servicio a los usuarios del sistema de salud del municipio de Uribía

LUGAR DE EJECUCIÓN DE LA ACTIVIDAD: secretaria de salud municipal de Uribía

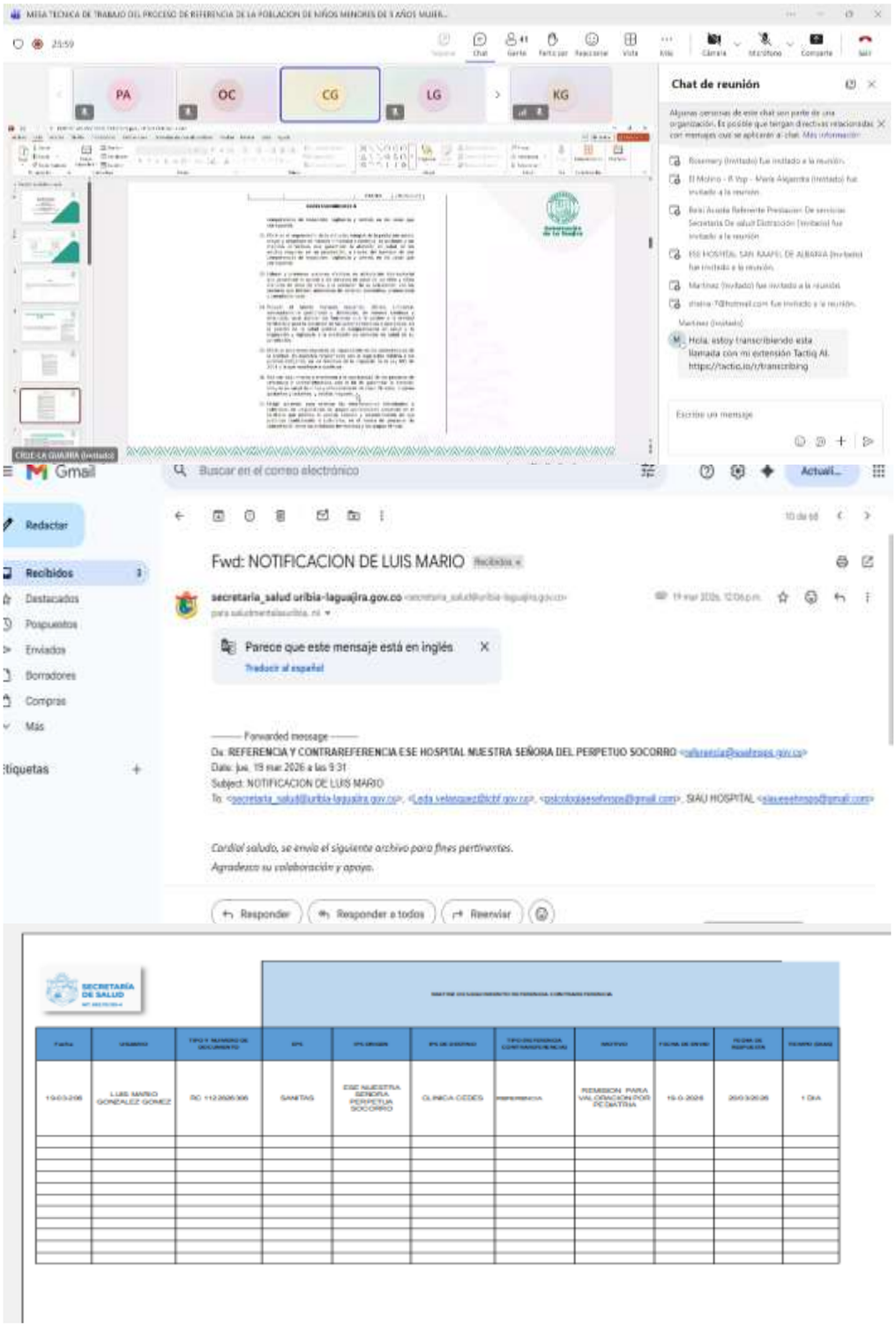
FECHA: 12 al 31 DE MARZO DE 2026

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

En esta actividad se realiza seguimientos 100% a las referencias y contrareferencia recibidas en la secretara de salud municipal de Uribía la cual quedan plasmadas en una matriz de seguimiento, la cual se convierte en la herramienta central para garantizar el 100% la trazabilidad, del tiempo de respuesta de atención a los pacientes que requiera, del 12 al 31 de marzo se recibió dos referencias, una del niño Luis Mario Gámez usuario de la eps sanitas que requería atención por pediatría de segundo nivel de complejidad, y la segunda del joven Sebastián David pinto Sánchez usuario de la eps sanitas, los cuales sus familiares se negaron al traslado del nivel de mayor complejidad en la ciudad de Maicao, por una mala experiencia que tuvo la madre del menor, pidieron retiro voluntario y se trasladaron a la ciudad de Riohacha donde recibieron atención en la clínica cedes.

Cabe mencionar que también se asistió a dos mesas técnicas realizadas los días 26 y 27 de marzo. El día 26 se realizó la primera mesa técnica de trabajo del proceso de referencia de la población de niños menores de cinco (5) años, mujeres gestantes y lactantes, y adultos mayores. para realizar seguimiento al proceso de referencia y contrareferencia para la población mencionada, Así mismos se realizó la socialización de temas relacionados directamente con esta mesa como es la referencia de gestantes en el contexto de PAREMM, PAREMI y el proceso de Seguimiento y monitoreo al proceso de referencia y contrareferencia a las IPS con servicios de urgencias y hospitalización en el Departamento de La Guajira, estas asistencias técnicas se realizaron de manera virtual.

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS



3- Realizar recepción del 100% de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la comunidad y de los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

OBJETIVO:

- Recepcionar mensual las peticiones, quejas, reclamos y sugerencia de la comunidad y de los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

LUGAR: SECRETARIA DE SALUD

FECHA: 12 AL 31 DE MARZO DEL 2026

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

La actividad consistió en brindar apoyo en la recepción mensual de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) tanto de la comunidad como de los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS). Esto incluyó la recepción, registro, trámite de respuesta y consolidado de todas las PQRS recibidas durante el periodo especificado.

Detalles de la actividad

- Se estableció un punto de recepción físico y/o virtual para que la comunidad y los actores del SGSSS pudieran enviar sus PQRS de manera conveniente.
- Se brindó orientación y asistencia a los usuarios para completar adecuadamente sus PQRS y asegurar que incluyeran la información necesaria para su procesamiento.
- Se registraron todas las PQRS recibidas en una base de datos centralizada, donde se incluyeron detalles como la fecha de recepción, el tipo de PQRS, el remitente y el tema o asunto relacionado.
- Se clasificaron las PQRS según su naturaleza (peticiones, quejas, reclamos o sugerencias) y se asignaron códigos para facilitar su seguimiento y análisis.
- Se gestionó el trámite de respuesta de cada PQRS, asegurando que fuera asignada al departamento o área correspondiente dentro de la entidad para

su atención y resolución.

- Se establecieron plazos claros y realistas para la respuesta a cada PQRS, garantizando que los usuarios recibieran una respuesta oportuna y satisfactoria.

Durante el periodo comprendido del 12 al 31 de marzo el 2026 se efectuó la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias de la comunidad, de igual forma se decepcionaron los oficios de los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud, siendo estos consolidado de la siguiente manera:

Tabla 2: Relación de documentos recepcionado:

DOCUMENTOS	
DERECHO	0
SOLICITUDES	33
QUEJA Y RECLAMO	01
INVITACION	05
REMISION	2
NOTIFICACION	04
REPORTE	06
REQUERIMIENTO	0
TOTAL	**51**

En Total se recibieron 51 oficios de los cuales 0 de derechos, 33 solicitudes 1 queja y reclamos, 5 invitaciones 2 remisiones, 4 notificación 6 reporte y 0 requerimientos. siendo estos direccionado a cada referente y subsecretaria correspondiente, para la realización de trámite y respuesta.

EVIDENCAS FOTOGRAFICAS

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	REFERENCIA	FECHA	REMITENTE	ASUNTO	RECIBIDO	AREA RESPONSABLE	SEGUIMIENTO	FECHA LIMITE
2	440	11/03/2026	BIENESTAR FAMILIAR	ARTICULACION INTERINSTITUCIONAL EN EL MARCO DE operación directa	YOLEINIS SANCHEZ	PROFESIONAL DE APOYO EDA	X	15 DIAS
3	452	12/03/2026	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL	SOLICITUD DE BRIGADA DE SALUD PARA PERSONAS PRIVADASD E LA LIBERTAD	FRANCYS ALMAZO	PRESTACION DE SERVICIO	X	15 DIAS
4	461	12/03/2026	ARMANDO ROJAS, GERONINO MARTINS	SOLICITUD DE INSPECCION SANITARIA PARA ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO	VANHOOD MEDERO VALDEBLANQUEZ	SALUD AMBIENTAL	X	15 DIAS
5	464	12/03/2026	ASOCIACION MADRES COMUNITARIAS ANOUTAS SUKUIPA TEPICHI- YUNELIS MOSCOTE	PRESENTACION DE LA FUNDACION ASOCIACION MADRES COMUNITARIAS	FRANCYS ALMAZO	PRESTACION DE SERVICIO	X	15 DIAS
6	465	12/03/2026	ASOCIACION DE PADRES Y AMIGOS PARAUN MEJOR FUTURO KADRYS MORENO SUAREZ	PRESENTACION DE LA FUNDACION ASOCIACION MADRES COMUNITARIAS	FRANCYS ALMAZO	PRESTACION DE SERVICIO	X	15 DIAS

MARZO 2026



4- Realizar seguimiento al 100% de las sugerencias, quejas y reclamos radicados por la comunidad y actores del sistema a través de una matriz que permita verificar su trazabilidad.

OBJETIVO: Garantizar el seguimiento 100% de las sugerencias, quejas y reclamos radicados por la comunidad, asegurando respuesta oportuna, transparencia en la gestión y mejora continua de los servicios de la secretaria de salud de Uribía

LUGAR: SECRETARIA DE SALUD

FECHA: 12 AL 31 DE MARZO DEL 2026

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

La actividad consiste en Recepcionar cada queja y reclamos recibida en la secretaria de salud por parte de la comunidad, luego registrarlo en una matriz para su trazabilidad, seguidamente se le hace envió de la queja o reclamo, al área encargada ya sea las ESE, IPS, Y EAPB y el seguimiento a que esta queja o reclamo tenga respuesta oportuna, El día 17 de marzo del 2026, hizo presencia en las instalaciones de la secretaria de Salud Municipal, la señora MILENA IPUANA identificada con CC 1124521694, a interponer un P.Q.R, dirigida a la nueva eps, la cual fue tomada y notificada al área encargada, se le hace el seguimiento oportuno hasta obtener respuesta y así notificarle a la persona que la interpuso

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS





CONCLUSIONES

En el desarrollo del presente informe DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES No. MC - 013 – 2026 se evidencia el seguimiento continuo al sistema de referencia y Contrareferencia, así como la gestión de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), como elementos fundamentales para garantizar la calidad, oportunidad y continuidad en la prestación de los servicios de salud a la población.

El análisis realizado permitió identificar avances en la articulación entre las diferentes instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) y las entidades responsables del aseguramiento, fortaleciendo los procesos de los usuarios. No obstante, se evidencian oportunidades de mejora relacionadas con los tiempos de respuesta, la retroalimentación entre niveles de atención y el adecuado registro de la información.

En cuanto a las PQR, el seguimiento permitió verificar el cumplimiento en la atención de los requerimientos de los usuarios, contribuyendo a la mejora continua del servicio y al fortalecimiento de la confianza en el sistema de salud. La gestión oportuna de estas solicitudes se constituye en un insumo clave para la toma de decisiones y la implementación de acciones correctivas.

Finalmente, se concluye que el fortalecimiento permanente de estos procesos, en concordancia con la normatividad vigente, es esencial para garantizar el acceso efectivo a los servicios de salud, la satisfacción de los usuarios y el mejoramiento continuo del sistema en el municipio. Igualmente, manifiesto que he dado cumplimiento a la afiliación al Sistema de Seguridad Social durante el periodo de marzo de 2026 con planilla para pagar N° 9502694278 (APORTES EN LINEA), de acuerdo con lo establecido en las normas vigentes y que los soportes de las actividades ejecutadas se encuentran digitalizados en carpeta denominada EJECUCION DEL MC .013 –KAREN GONZALEZ CORDOBA SUBCARPETA denominada SOPORTES DE PAGO 001 del archivo Central de la Secretaria de salud.

Se firma a los once (06) días del mes de abril de 2026

Atentamente,



KAREN LORENA GONZALEZ CORDOBA
C.C. N° 1.124.498.286 de Uribía – La Guajira
Profesional en trabajo social
Contratista