Uribía, 19 de MAYO de 2026

Doctor
DANNY BLADIMIR DELUQUE CAMPO
Secretario de Salud
Municipio de Uribia

Ref.: Entrega del segundo 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 1 DE ABRIL AL 30 DE ABRIL 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. 02

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°: 2
	FECHA: 19 DE MAYO 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 1 de abril y el 30 de abril 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 01 DE ABRIL AL 30 DE ABRIL 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 01 DE ABRIL AL 30 DE ABRIL DE 2026.

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 01 al 30 de abril 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 01 DE ABRIL AL 30 DE ABRIL 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%	30/04/2026
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 de servicios a los usuarios que requieran	11	1	100%	30-04-2026
3	Realizar requerimientos formales a las IPS y ESE cuando se evidencien fallas en el sistema de referencia y contrarreferencia o en la respuesta a PQRS, dejando soporte documental de las acciones de mejora solicitadas.	11	1	100%	30-04-2026
4	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%	30-04-2026
5	Realizar un (1) informe mensual de consolidado PQRS	11	1	100%	30-04-2026
6	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%	30-04-2026
7	Gestionar el 100% de las remisiones de activación de ruta recibidas en la Secretaría de Salud Municipal y realizar seguimiento a través de una matriz que permita verificar su trazabilidad.	11	1	100%	30-04-2026
8	Realizar capacitación mensual a la comunidad sobre los derechos, deberes de los usuarios	11	1	100%	30-04-2026

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS DURANTE EL 01 DE ABRIL AL 30 DE ABRIL 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: 30 DE ABRIL DE 2026

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

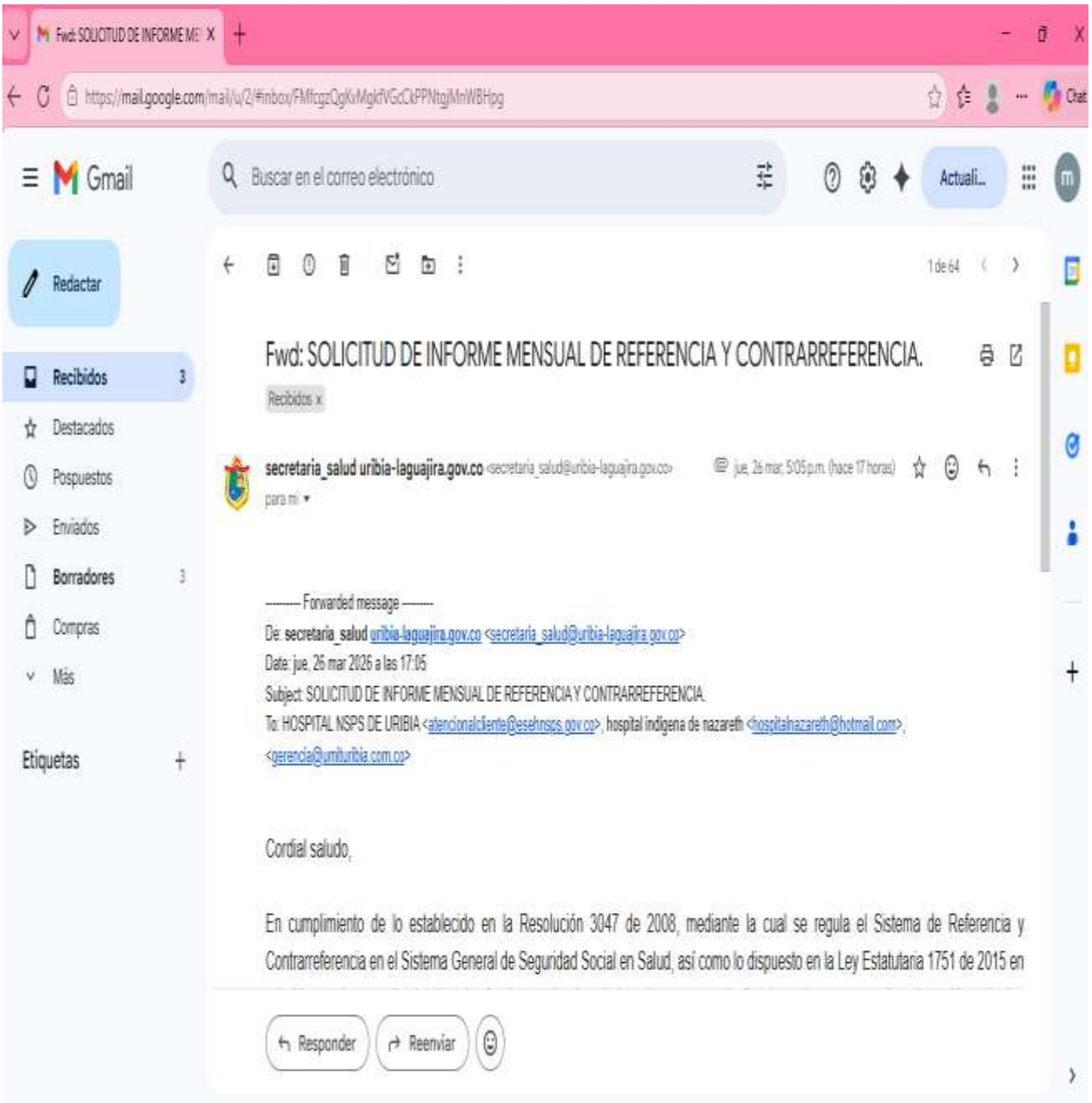
Durante el periodo reportado se realizó la solicitud formal de los informes mensuales de referencia y contrarreferencia a las diferentes ESE e IPS públicas y privadas del municipio, mediante correo electrónico institucional, con el propósito de recopilar información relacionada con las remisiones efectuadas, tiempos de respuesta, contrarreferencia generadas y seguimiento a los usuarios remitidos.

Una vez enviadas las solicitudes, se efectuó seguimiento a la recepción de los informes requeridos; sin embargo, hasta la fecha de elaboración del presente informe, la mayoría de las IPS no han remitido la información solicitada, haciendo caso omiso al requerimiento realizado desde la Secretaría de Salud Municipal.

Cabe resaltar que únicamente el Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro dio cumplimiento oportuno con el envío del informe mensual solicitado, permitiendo realizar el respectivo análisis de la información reportada, verificando el comportamiento de las referencias y contrarreferencias realizadas durante el periodo evaluado.

Finalmente, se dejó evidencia de las solicitudes enviadas y se continuará realizando seguimiento y requerimientos a las instituciones que aún no han presentado la información, con el fin de garantizar el cumplimiento de los procesos establecidos y fortalecer el monitoreo del sistema de referencia y contrarreferencia en el municipio

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICA SECRETARIA DE SALUD



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:30 DE ABRIL DE 2026

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

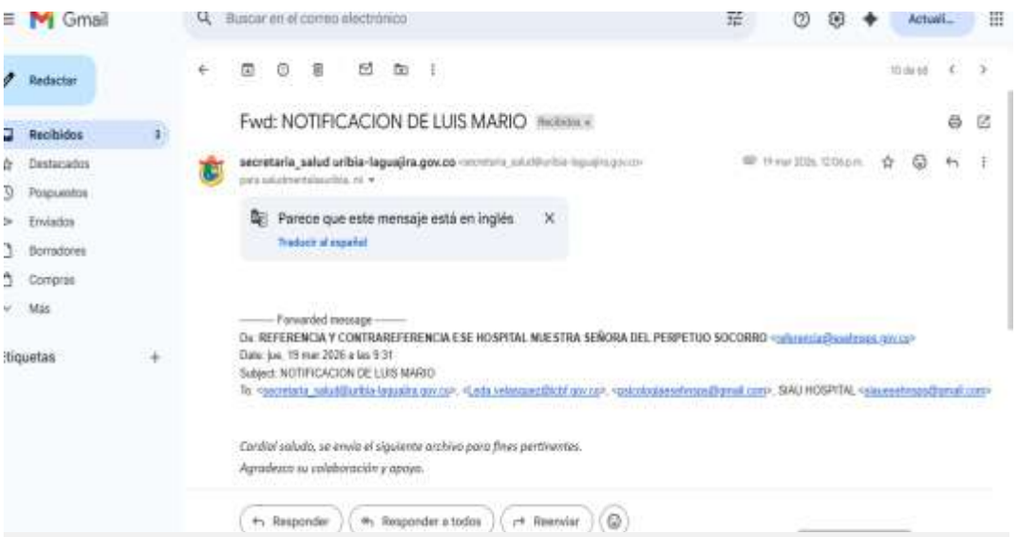
Para dar cumplimiento a esta actividad, se llevó a cabo el seguimiento integral al 100% de las remisiones generadas dentro del sistema de referencia y contrarreferencia, conforme a los lineamientos establecidos por la normatividad vigente en salud.

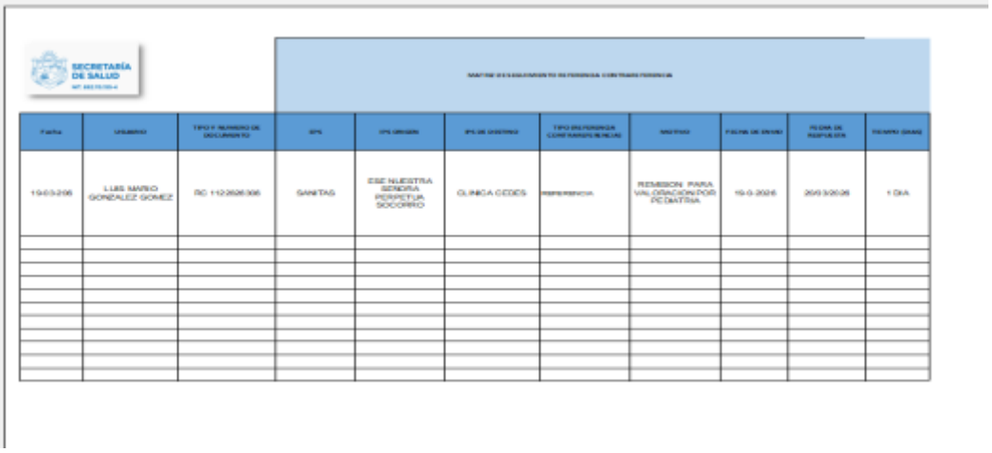
Inicialmente, se realizó la consolidación de la información a través de una matriz de seguimiento, en la cual se registraron todos los casos remitidos por las diferentes entidades Prestadoras de Servicios de Salud, incluyendo datos como identificación del usuario, entidad responsable de pago (EPS), servicio solicitado, fecha de remisión, estado del trámite y fecha de respuesta.

Posteriormente, se verificó la oportunidad en la gestión de cada caso, evaluando los tiempos de respuesta por parte de las EPS e IPS receptoras, así como la pertinencia en la asignación de citas, autorizaciones y continuidad del servicio. Este proceso permitió identificar posibles barreras de acceso, tales como demoras en autorizaciones, falta de disponibilidad de servicios o inconsistencias en la información remitida.

De igual manera, se realizó seguimiento telefónico y/o por medios electrónicos a los casos pendientes, con el fin de garantizar la atención efectiva de los usuarios y la continuidad en la prestación del servicio de salud requerido. En los casos donde se evidenciaron incumplimientos o fallas en el proceso, se generaron requerimientos formales a las entidades responsables, solicitando la gestión inmediata de las remisiones.

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS





19-03-2026	LUIS MARIO GONZALEZ GOMEZ	RC 1122626306	SANITAS	ESE NUESTRA SEÑORA PERPETUA SOCORRO	CLINICA CCDES		REMISION PARA VALORACION POR PEDIATRIA	19-3-2026	20/3/2026	1 DIA

3- Realizar requerimientos formales a las IPS y ESE cuando se evidencien fallas en el sistema de referencia y contrarreferencia o en la respuesta a PQRS, dejando soporte documental de las acciones de mejora solicitadas.

OBJETIVO:
Garantizar el cumplimiento de los procesos de referencia y contrarreferencia, así como la adecuada gestión de las PQRS, mediante la emisión de requerimientos formales a las IPS frente a fallas identificadas en la prestación del servicio.

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

FECHA: 01 al 30 DE ABRIL DE 2026

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

En el marco del seguimiento al sistema de referencia y contrarreferencia, así como a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), se realizaron requerimientos formales dirigidos a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS).

Estos requerimientos fueron emitidos en los casos donde se evidenciaron:
- Fallas en el proceso de referencia y contrarreferencia.
- Respuestas inoportunas o incompletas a las PQRS.
- Falta de soporte documental que respalde la atención brindada a los usuarios.

El objetivo de esta actividad fue garantizar la calidad en la prestación de los servicios de salud, el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente y la adecuada gestión de los casos reportados por los usuarios.

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS



SECRETARÍA DE SALUD
NIT. 892.115.155-4

SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL DE URIBIA - LA GUAJIRA	
Para responder este documento favor citar este número	
Rad. No.	SSM OE – 0128
Dependencia:	Oficina de Gestión y Atención en Salud
SAC	

Uribia, La Guajira 24 de abril de 2026

Doctora
MARIA JOSE LUBO GUTIERREZ
Gerente NUEVA EPS

206----3

ASUNTO: SOLICITUD ENTREGA DE MEDICAMENTOS

Cordial saludo,

El dia 21 de abril del 2026, se acercó a la secretaria de salud, la señora Sonia epinayu con cedula de ciudadania No. 56066055 de Uribia, a interponer una PQRS, solicitando los medicamentos que la NUEVA EPS no le ha suministrado, la secretaria municipal en cumplimiento de sus funciones, inspección vigilancia y control, se dirige a usted por medio del presente escrito, con el fin de presentar un reclamo ante su entidad, por la falta de entrega inmediata del medicamento para la diabetes, SITAGLIPTINA METFORMINA 50MG, EMPAGLIFLOZINA 25 MG,PREGABALINA 75 MG, SILIMARINA 150MG, a la señora Sonia Epinayu usuario activo de nueva EPS subsidiado.

Con fundamento en el derecho fundamental a la salud y la normativa vigente (ley 1751 del 2015) esta solicitud se realiza con el fin de garantizar con lo establecido en la normatividad vigente en salud, referente al acceso oportuno a los servicios de salud.

Por lo anterior, se solicita muy respetuosamente a la entidad dar trámite prioritario a la presente solicitud requerida, de acuerdo con la condición clínica de la paciente
Por tal motivo le solicito nos informe a la mayor brevedad posible las gestiones administrativas que ha realizado la NUEVA EPS frente a este proceso. Se la anexa PQR Y ORDEN DE MEDICAMENTOS.

Atentamente,

DANNY BLADIMIR DELUQUE CAMPO
Secretario de Salud Municipal

S.A.C
ALCALDIA URIBIA GUAJIRA
RECIBIDO 24 ABR 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/



ALCALDÍA MUNICIPAL DE URIBIA

PQR

SECRETARÍA DE SALUD

DIA: MES: AÑO:

NOMBRE.	APELLIDOS.	NUMERO DE DOCUMENTO.
Sonia	Epinayu	56066055
No. CELULAR.	**DIRECCION.**	**CORREO ELECTRONICO.**
3207725289	Barrio las Veinticuatro	guajira1974@gmail.com

REGIMEN DE AFLIACION AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL.

SUBSIDIADO:	✓	CONTRIVUTIVO:		VINCULADO NO AFILIADO:	

EPS-I: Nueva Eps IPS-I: Supla wayuu

PETICION, QUEJA O RECLAMO.

Hoy 20 de abril me dijí a la Secretaria de Salud Municipal por que la nueva eps No me han entregado mis medicamentos para Diabetes y para los calculo den los Riñones los cuales son: silimarina, empagliflozina, pregabalina, sitagliptina no me han dado Respuesta concreta por eso necesito de su ayuda:

ANEXOS: Orden de medicamentos Documento

HUELLA:

FIRMA: Sonia Epinayu CC: 56066055

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/

4- 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: 30 DE ABRIL 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 01 al 30 de abril del 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:

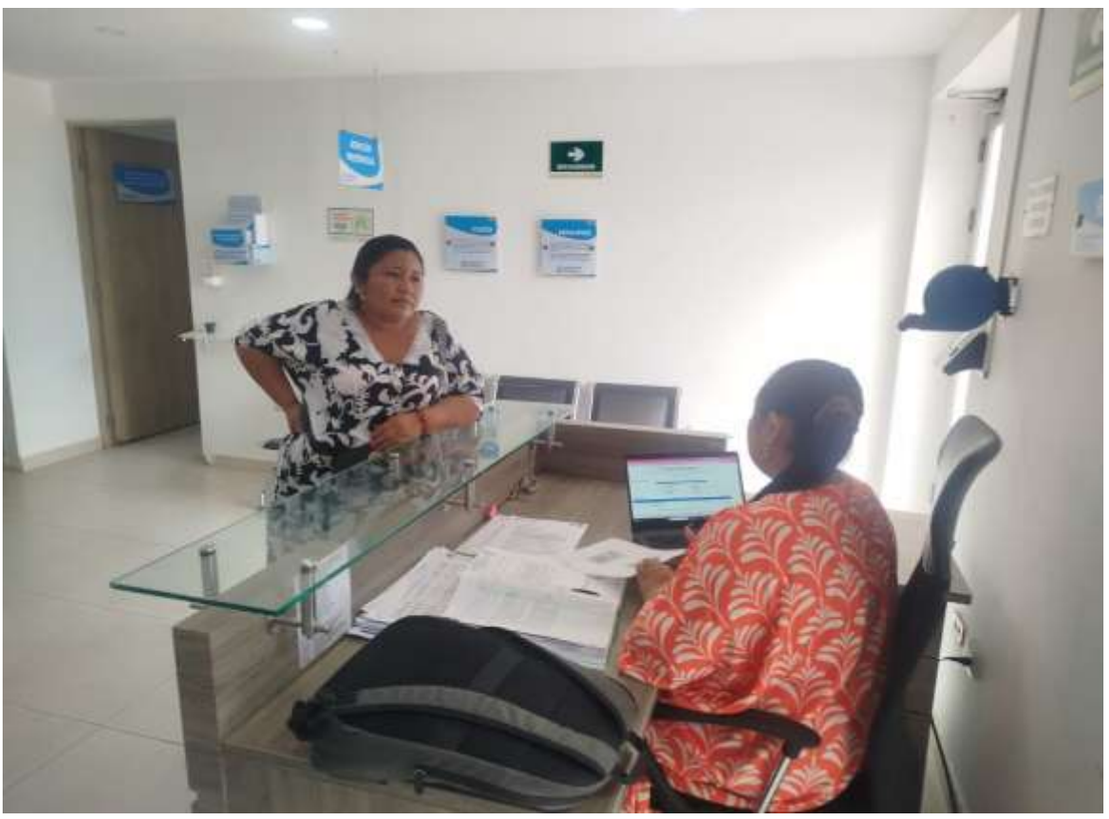
DOCUMENTOS	
DERECHO	2
SOLICITUDES	55
QUEJA Y RECLAMO	00
INVITACION	04
REMISION	0
NOTIFICACION	11
REPORTE	25
REQUERIMIENTO	0
TOTAL	**97**

En Total se recibieron 97 oficios de los cuales 2 de derechos, 55 solicitudes queja y reclamos, 4 invitaciones 0 remisiones, 11 notificación 25 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



5- Realizar un (1) informe mensual de consolidado PQRS

OBJETIVO:
Analizar y consolidar la información de las PQRS recibidas, con el fin de identificar causas de inconformidad y generar acciones de mejora en la prestación de los servicios de salud.

LUGAR: SECRETARIA DE SALUD

FECHA: 29 DE ABRIL DEL 2026

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

Durante el mes de abril, se realizó la consolidación y análisis de las PQRS recibidas, con el fin de identificar las principales causas de inconformidad por parte de los usuarios y generar acciones de mejora.

Entre los días 10, 17 y 24 del presente mes Se recibieron un total de 5 PQRS, clasificadas de la siguiente manera:
2 QUEJAS: DUSAKAWI
1 QUEJA ANAS WAYUU
1 QUEJA NUEVA EPS
1 SOLICITUD NUEVA EPS
- Motivo principal: Falta de entrega de medicamentos y viáticos.

Estas situaciones evidencian posibles debilidades en la garantía de acceso a los servicios y tecnologías en salud, así como en el cumplimiento de las obligaciones por parte de las entidades responsables.

Se recomienda fortalecer los mecanismos de seguimiento y control, así como realizar acciones articuladas con las IPS y EAPB, para asegurar la entrega oportuna de medicamentos y el reconocimiento de viáticos a los usuarios que lo requieran.

EVIDENCAS FOTOGRAFICAS



6- 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: 10, 17 Y 24 DE ABRIL DEL 2026

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

Se realizó el seguimiento al 100% de las sugerencias, quejas y reclamos (PQR) radicados por la comunidad y los diferentes actores del sistema de salud durante el periodo evaluado, mediante la implementación de una matriz de seguimiento diseñada para garantizar la trazabilidad de cada caso.

La matriz incluyó variables como: número de radicado, fecha de recepción, tipo de solicitud (sugerencia, queja o reclamo), datos del usuario o actor que interpone la PQR, entidad responsable (EPS/IPS), descripción del caso, estado del trámite, fechas de traslado y respuesta, y observaciones de seguimiento. Esta herramienta permitió organizar la información de manera sistemática y facilitar el control oportuno de cada solicitud.

Se efectuó la revisión periódica de la matriz con el fin de identificar el estado de avance de cada PQR, verificando el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos en la normatividad vigente. Como resultado, se logró mantener un control integral de las PQR radicadas, garantizando su trazabilidad desde la recepción hasta su cierre, contribuyendo a la mejora continua en la prestación de los servicios de salud y en la satisfacción de los usuarios. durante el mes de abril entre los días 10, 17 y 24 del presente se recibió 5 pqrs

2 QUEJAS: DUSAKAWI

1 QUEJA ANAS WAYUU

1 QUEJA NUEVA EPS

1 SOLICITUD NUEVA EPS

MUNICIPIOS	FECHA DE RECIBO DE PQR	CANAL DE PRESENTACION DE LA PQR (verbal. Fisica, traslado por competencia..)	CODIGO INTERNO DE CLASIFICACION SEGÚN TIPO DE TRAMITE	ENTIDAD ASOCIADA A LA PQR (nombre del prestador o asegurado)	NOMBRE DEL PETICIONARIO	TIPO DE IDENTINTIFICACION DEL PETICIONARIO	NUMERO DE IDENTIFICACION DEL PETICIONARIO	MOTIVO DE LA QUEJA (aspecto principal)
URIBIA	7/04/2026	FISICA	QUEJA	DUSAKAWI	ROSA EPIEYU	PPT	6781448	ESTABA AFILIADA A DUSAKAWI LUEGO APAREZCO EN FAMILIAR COLOMBIA
URIBIA	14/04/2026	OFICIO	QUEJA	DUSAKAWI	NOELIS EPIAYU	CC	56072689	SOLICITUD DE INSUMOS Y ATENCION MEDICA
URIBIA	15/04/2026	FISICA	QUEJA	ANAS WAYUU	XIOMARA JUSAYU	CC	1006919836	SOLICITUD DE VIATICOS
URIBIA	20/04/2026	FISICA	QUEJA	NUEVA EPS	SONIA EPINAYU	CC	56066055	SOLICITUD DE MEDICAMENTOS PARA LA DIABETES
URIBIA	21/04/2026	FISICA	SOLICITUD	NUEVA EPS	CARMELINA EPIEYU	CC	1140369203	SOLICTUD DE VIATICOS
URIBIA								

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS



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/

7- Gestionar el 100% de las remisiones de activación de ruta recibidas en la Secretaría de Salud Municipal y realizar seguimiento a través de una matriz que permita verificar su trazabilidad.

OBJETIVO: Garantizar la gestión oportuna y efectiva del 100% de las remisiones de activación de ruta recibidas en la Secretaría de Salud Municipal, mediante el seguimiento sistemático a través de una matriz de control que permita verificar su trazabilidad, oportunidad en la atención y cumplimiento por parte de las entidades responsables, asegurando la continuidad en la prestación de los servicios de salud a los usuarios.

LUGAR: SECRETARIA DE SALUD

FECHA: 01 AL 30 DE ABRIL DEL 2026

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

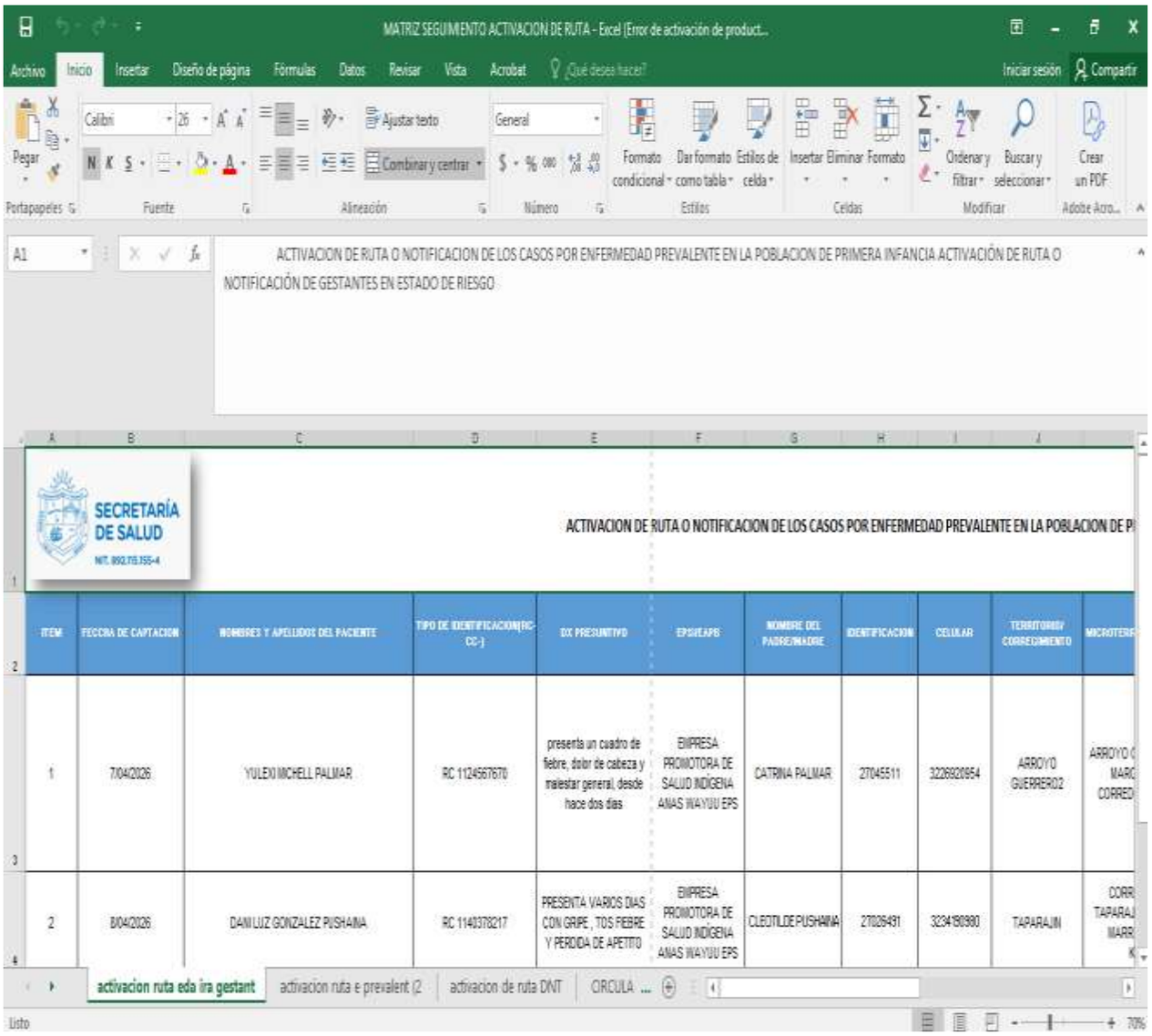
Durante el periodo evaluado, se realizó la recepción, revisión y gestión del total de remisiones de activación de ruta recibidas en la Secretaría de Salud Municipal, provenientes de usuarios, instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) y otros actores del sistema.

Cada caso fue analizado con el fin de identificar la necesidad específica del usuario y activar la ruta correspondiente ante la entidad responsable (EPS o IPS), conforme a la normatividad vigente. Posteriormente, se procedió a registrar la información en una matriz de seguimiento diseñada para consolidar datos relevantes como: identificación del usuario, fecha de recepción, tipo de solicitud, entidad responsable, acciones realizadas, estado del caso y fechas de respuesta.

A través de esta matriz se realizó el seguimiento continuo a cada remisión, verificando la oportunidad en la atención, la pertinencia de las respuestas emitidas por las entidades y el cierre efectivo de los casos. En los eventos en que se evidenciaron demoras o incumplimientos, se efectuaron requerimientos formales y reiterativos a las entidades responsables, con el fin de garantizar la atención integral del usuario.

Este proceso permitió mantener control sobre la trazabilidad de cada caso, facilitar la toma de decisiones y fortalecer la vigilancia del acceso a los servicios de salud, contribuyendo a la garantía de los derechos de los usuarios.

EVIDENCIA FOTOGRAFICA



MATRIZ SEGUIMIENTO ACTIVACION DE RUTA - Excel (Error de activación de product...

A1: ACTIVACION DE RUTA O NOTIFICACION DE LOS CASOS POR ENFERMEDAD PREVALENTE EN LA POBLACION DE PRIMERA INFANCIA ACTIVACIÓN DE RUTA O NOTIFICACIÓN DE GESTANTES EN ESTADO DE RIESGO

SECRETARÍA DE SALUD
NIT. 892.115.155-4

ACTIVACION DE RUTA O NOTIFICACION DE LOS CASOS POR ENFERMEDAD PREVALENTE EN LA POBLACION DE P

ITEM	FECCHA DE CAPTACION	NOMBRES Y APELLIDOS DEL PACIENTE	TIPO DE IDENTIFICACION(RC-CC-)	DX PRESUNTIVO	EPS/EAPB	NOMBRE DEL PADRE/MADRE	IDENTIFICACION	CELULAR	TERRITORIO/ CORREGIMIENTO	MICROTERR
1	7/04/2026	YULEXI MICHELL PALMAR	RC 1124567670	presenta un cuadro de febre, dolor de cabeza y malestar general, desde hace dos dias	EMPRESA PROMOTORA DE SALUD INDÍGENA ANAS WAYUU EPS	CATRINA PALMAR	27045511	3226920954	ARROYO GUERRERO2	ARROYO C MARC CORRED
2	8/04/2026	DANI LUZ GONZALEZ PUSHAINA	RC 1140378217	PRESENTA VARIOS DIAS CON GRIPE , TOS FIERRE Y PERDIDA DE APETITO	EMPRESA PROMOTORA DE SALUD INDÍGENA ANAS WAYUU EPS	CLEOTILDE PUSHAINA	27026491	3234180980	TAPARAJIN	CORR TAPARAJ MARR

activacion ruta eda ira gestant | activacion ruta e prevalent (2 | activacion de ruta DNT | CIRCULA ...

Listo

8- Realizar capacitación mensual a la comunidad sobre los derechos, deberes de los usuarios.

OBJETIVO: Fortalecer el conocimiento de los usuarios sobre sus derechos y deberes en salud, promoviendo el uso adecuado de los servicios y la corresponsabilidad en el sistema de salud.

LUGAR: SECRETARIA DE SALUD

FECHA: 16 DE ABRIL DEL 2026

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

Durante el mes de abril, se llevó a cabo una jornada de capacitación dirigida a los usuarios del sistema de salud, enfocada en la socialización de sus derechos y deberes.

Durante la actividad se abordaron temas como:

- Derecho a recibir atención oportuna, segura y de calidad.
- Derecho a recibir información clara sobre su estado de salud.
- Derecho a la entrega oportuna de medicamentos.
- Deber de suministrar información veraz al personal de salud.
- Deber de cumplir con las recomendaciones médicas.
- Deber de hacer uso adecuado de los servicios de salud.

Durante la capacitación se emplearon estrategias pedagógicas como charlas participativas, ejemplos prácticos y resolución de inquietudes, lo que facilitó la comprensión de los temas por parte de los asistentes. Asimismo, se brindó orientación sobre los mecanismos para la presentación de sugerencias, quejas y reclamos (PQR), fortaleciendo la participación ciudadana en el control social del sistema de salud.

Se evidenció una participación activa por parte de los usuarios, quienes manifestaron sus inquietudes y experiencias frente a la prestación de los servicios, permitiendo generar un espacio de diálogo y retroalimentación.

Como resultado, se logró sensibilizar a los participantes sobre la importancia de conocer y ejercer sus derechos y deberes, contribuyendo al mejoramiento en la relación usuario–prestador y a la calidad en la atención en salud.

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 abril de 2026 con planilla pagada N° 9504854305 (APORTES EN LINEA) mes de abril, 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 002 del archivo Central de la Secretaria de salud.

Se firma a los once (19) días del mes de mayo de 2026

Atentamente,



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