1. INFORMACIÓN GENERAL DEL ALCANCE

INFORME No.:	**02.**
PERIODO:	01 de mayo a 31 de mayo del 2026.
ELABORADO POR:	Cristian Camilo Castañeda Serna.
TEMA:	Componente No. 8 SEM: Inspección, vigilancia y control.
CONTRATO No.:	4350 de 2026

2. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DESARROLLO	EVIDENCIAS / SOPORTES
1. Realizar los operativos de control periódicos a los actores del Sistema de Emergencias Médicas que se programen en los días (hábiles y no hábiles) y en los horarios (diurnos y nocturnos) por parte de la Secretaría de Salud de Pereira, siguiendo los procedimientos y aplicando los instrumentos que se le entreguen para tal fin por parte de la supervisión del contrato.	Durante el periodo evaluado no fueron programados ni asignados operativos de control a actores del Sistema de Emergencias Médicas.	N/A.
2. Realizar las visitas, los desplazamientos y/o las reuniones con los actores que se le asignen, para levantar la información y	• **01-05-2026 al 31-05-2026:** Durante el periodo evaluado se realizaron las siguientes **visitas** y **actividades de verificación**:	• Registro fotográfico. • *Actas de verificación 01 / 02* – QRD003. • *Acta de verificación 01* - QRD005.

ACTIVIDAD	DESARROLLO	EVIDENCIAS / SOPORTES
los soportes necesarios para configurar expedientes sobre quejas, denuncias, reclamos, otras situaciones de vigilancia objeto del Sistema de Emergencias Médicas (SEM), siguiendo los procedimientos y aplicando los instrumentos establecidos. Esta actividad podrá desarrollarse en días hábiles y no hábiles, en horarios diurnos y nocturnos, previa notificación.		● *Acta de verificación 01* - QRD007 ● *Actas de reunión 03 / 04* – Continuación actualización planeación procedimiento de IVC. ● *Actas de reunión 01 - 02* – Componente SEM No. 8 IVC / Reunión apoyo jurídico.

FECHA	ENTIDAD	DILIGENCIA
04-05-2026	SOPORTE, ATENCIÓN Y RESCATE SAS.	Visita de verificación 01 – **QRD003.**
25-05-2026	SERVICIO DE EMERGENCIAS MÉDICAS GUADALUPE.	Visita de verificación 01 - **QRD005**
26-05-2026	ORIÓN MÉDICAL SAS.	Visita de verificación 01 - **QRD007**
29-05-2026	ESE SALUD PEREIRA - HOSPITAL DE CUBA.	Visita de verificación 02 - **QRD003**

- **01-05-2026 al 31-05-2026:** Durante el período se realizaron las siguientes **llamadas de verificación**:

FECHA	OBSERVACIONES
28-05-2026.	QRD007.
28-05-2026.	QRD007.

- **01-05-2026 al 31-05-2026:** Durante el periodo se participó en las siguientes **reuniones** técnicas:

FECHA	TEMA	OBSERVACIONES
04-05-2026	Continuación actividad de actualización, planeación, procedimiento IVC.	Acta de reunión No. 03.
05-05-2026	Continuación actividad de actualización, planeación, procedimiento IVC.	Acta de reunión No. 04.
06-05-2026	Componente SEM No 8 IVC – Reunión apoyo jurídico.	Acta de reunión No. 01.
13-05-2026	Componente SEM No 8 IVC – Reunión apoyo jurídico.	Acta de reunión No. 02.
14-05-2026	Componente SEM No 8 IVC – Reunión apoyo jurídico.	Acta de reunión No. 02.

<table>
<tr><th>ACTIVIDAD</th><th>DESARROLLO</th><th>EVIDENCIAS / SOPORTES</th></tr>
<tr>
<td>3. Apoyar la construcción de respuestas, dentro de los tiempos estipulados por la normatividad nacional vigente, a las PQRS asignadas y a las comunicaciones remitidas, debiendo soportar dicha gestión mediante la presentación mensual del expediente completo de cada PQRS con su respectiva respuesta al peticionario.</td>
<td>

01-05-2026 al 31-05-2026: Se presenta a continuación la relación de los casos gestionados durante el periodo, indicando su estado actual. Para cada caso se realizó seguimiento, revisión de información, organización documental y recopilación de soportes, conforme a los procedimientos establecidos por el componente IVC.

<table>
<tr><th>MES</th><th>QUEJA</th><th>ESTADO</th></tr>
<tr><td rowspan="2">FEBRERO</td><td>QRD001</td><td>En averiguaciones preliminares.</td></tr>
<tr><td>QRD002</td><td>Caso cerrado.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">MARZO</td><td>QRD004</td><td>En averiguaciones preliminares.</td></tr>
<tr><td>QRD005</td><td>En revisión por área jurídica.</td></tr>
<tr><td rowspan="6">ABRIL</td><td>QRD003</td><td>En averiguaciones preliminares.</td></tr>
<tr><td>QRD006</td><td>En averiguaciones preliminares.</td></tr>
<tr><td>QRD007</td><td>En averiguaciones preliminares.</td></tr>
<tr><td>QRD008</td><td>En averiguaciones preliminares.</td></tr>
<tr><td>QRD009</td><td>En averiguaciones preliminares.</td></tr>
<tr><td>QRD010</td><td>En averiguaciones preliminares.</td></tr>
</table>
</td>
<td>

Registro de información.

</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><th>ACTIVIDAD</th><th>DESARROLLO</th><th>EVIDENCIAS / SOPORTES</th></tr>
<tr><td></td><td>
<table>
<tr><td></td><td>QRD014</td><td>En averiguaciones preliminares.</td></tr>
<tr><td rowspan="8">MAYO</td><td>QRD011</td><td>En averiguaciones preliminares.</td></tr>
<tr><td>QRD012</td><td>En averiguaciones preliminares.</td></tr>
<tr><td>QRD013</td><td>En averiguaciones preliminares.</td></tr>
<tr><td>QRD015</td><td>En averiguaciones preliminares.</td></tr>
<tr><td>QRD016</td><td>En averiguaciones preliminares.</td></tr>
<tr><td>QRD017</td><td>En averiguaciones preliminares.</td></tr>
<tr><td>QRD018</td><td>En averiguaciones preliminares.</td></tr>
</table>
La información de la gestión se encuentra en la matriz cargada en el Drive.
</td><td></td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>ACTIVIDAD</th><th>DESARROLLO</th><th>EVIDENCIAS / SOPORTES</th></tr>
<tr>
<td>4. Apoyar y asistir, cuando se requiera, a las acciones relacionadas con eventos de aglomeración de público, incluyendo actividades como asistencia a reuniones, solicitud de información a organizadores, definición del nivel de riesgo, estructuración del Plan de Atención en Salud, emisión de concepto técnico, verificación en sitio, socialización de hallazgos y presentación de informes, los cuales deberán contar con los respectivos soportes documentales.</td>
<td>

01-05-2026 al 31-05-2026: Durante el periodo se participó y brindó apoyo en las siguientes actividades relacionadas con eventos de aglomeración de público convocados:

<table>
<tr><th>FECHA</th><th>LUGAR</th><th>EVENTO</th><th>DILIGENCIA</th></tr>
<tr><td>08-05-2026</td><td>Centro de Convenciones Expofuturo.</td><td>Concierto de Kapo.</td><td>Verificación en sitio – Participación en PMU.</td></tr>
<tr><td>16-05-2026</td><td>Parque Olaya Herrera.</td><td>Artístico / Cultural – Vallenato al Parque.</td><td>Verificación en sitio – Participación en PMU.</td></tr>
</table>
</td>
<td>

Registro fotográfico.
Formatos “verificación de recursos” – Concierto Kapo.
Formatos “verificación de recursos” – Vallenato al Parque.

</td>
</tr>
<tr>
<td>5. Realizar mensualmente el ingreso de la información correspondiente a las actividades contractuales en los sistemas de información establecidos por la Secretaría de Salud Pública y Seguridad Social, adjuntando el respectivo reporte del sistema con la información cargada en el periodo evaluado.</td>
<td>

01-05-2026 al 31-05-2026: Durante el periodo se mantuvo actualizado el drive donde reposa:

➔ Matriz de seguimiento a quejas, reclamos, denuncias y hallazgos relacionados.
➔ Expedientes de cada uno de los casos gestionados.

Se trabajó en un total de dieciocho (18) casos, correspondientes a los meses de febrero, marzo, abril y mayo, garantizando la trazabilidad, organización y disponibilidad de la información para su seguimiento y gestión.

</td>
<td>

Registro de información.

</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><th>ACTIVIDAD</th><th>DESARROLLO</th><th>EVIDENCIAS / SOPORTES</th></tr>
<tr>
<td>6. Presentar mensualmente un informe detallado que describa el cumplimiento de las actividades ejecutadas, incluyendo el consolidado de las acciones realizadas y los soportes que evidencien su desarrollo, conforme a los requerimientos de la Secretaría de Salud de Pereira.</td>
<td>
<table>
<tr><th colspan="3">DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</th></tr>
<tr><th>FECHA</th><th>ACCIÓN</th><th>OBSERVACIONES</th></tr>
<tr><td>04-05-2026</td><td>Reunión con jurídica y coordinación.</td><td>Acta 03 – actualización, planeación y procedimiento IVC.</td></tr>
<tr><td>04-05-2026</td><td>Visita de verificación: Soporte, Atención y Rescate SAS.</td><td>QRD003.</td></tr>
<tr><td>05-05-2026</td><td>Reunión con coordinación.</td><td>Acta 04 – actualización, planeación y procedimiento IVC.</td></tr>
<tr><td>06-05-2026</td><td>Reunión de apoyo jurídico.</td><td>Acta 01 – Componente N°8 IVC / Reunión apoyo jurídico.</td></tr>
<tr><td>07-05-2026</td><td>Elaboración y consolidación del informe de actividades del periodo de abril.</td><td></td></tr>
<tr><td>08-05-2026</td><td>Verificación en sitio evento tipo concierto en Expofuturo.</td><td>Horario: 17+00 a 23+30.</td></tr>
<tr><td>11-05-2026</td><td>Gestión de QRDs.</td><td>Revisión de casos pendientes de verificaciones por IVC.</td></tr>
<tr><td>12-05-2026</td><td>Gestión de QRDs.</td><td>Verificación de casos pendientes, registró en matriz y actualización de registros en plataformas y matriz.</td></tr>
<tr><td>13-05-2026</td><td>Reunión de apoyo jurídico.</td><td>Acta 02 – Componente N°8 IVC / Reunión apoyo jurídico.</td></tr>
<tr><td>14-05-2026</td><td>Reunión de apoyo jurídico.</td><td>Acta 02 – Componente N°8 IVC / Reunión apoyo jurídico.</td></tr>
<tr><td>15-05-2026</td><td>Gestión de QRDs.</td><td>Se realiza revisión de procesos, se suben evidencias recolectadas, se actualizó matriz</td></tr>
<tr><td>16-05-2026</td><td>Verificación en sitio evento tipo artístico / cultural en Parque Olaya.</td><td>Horario: 17+00 a 20+00.</td></tr>
<tr><td>19-05-2026</td><td>Gestión de QRDs.</td><td>Revisión de casos pendientes de verificaciones por IVC.</td></tr>
<tr><td>20-05-2026</td><td>Gestión de QRDs.</td><td>Se realiza revisión de procesos, se suben evidencias recolectadas, se actualizó matriz</td></tr>
</table>
</td>
<td>● Informe mensual de actividades.</td>
</tr>
</table>

ACTIVIDAD	DESARROLLO			EVIDENCIAS / SOPORTES
	21-05-2026	Gestión de QRDs.	Se realiza revisión de procesos, se suben evidencias recolectadas, se actualizó matriz	
	22-05-2026	Gestión de QRDs.	Se realiza revisión de procesos, se suben evidencias recolectadas, se actualizó matriz	
	25-05-2026	Visita de verificación: SEM Guadalupe.	QRD 005.	
	26-05-2026	Visita de verificación: Orión Médical.	QRD007.	
	27-05-2026	Gestión de QRDs.	Revisión de casos pendientes de verificaciones por IVC.	
	28-05-2026	Gestión de QRDs.	Revisión de casos pendientes de verificaciones por IVC.	
	29-05-2026	Visita de verificación: Hospital de Cuba.	QRD003.	

3. REGISTRO FOTOGRÁFICO



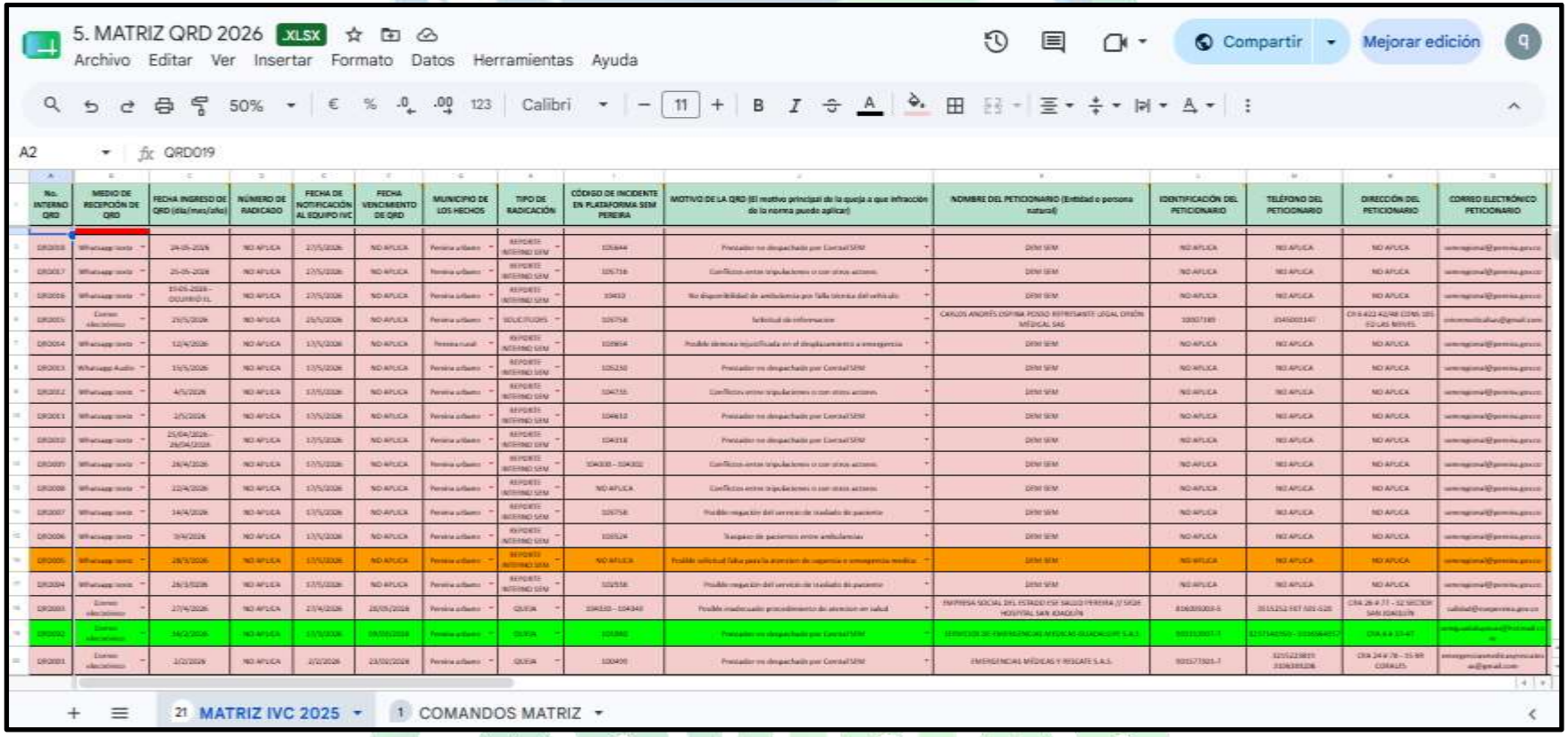




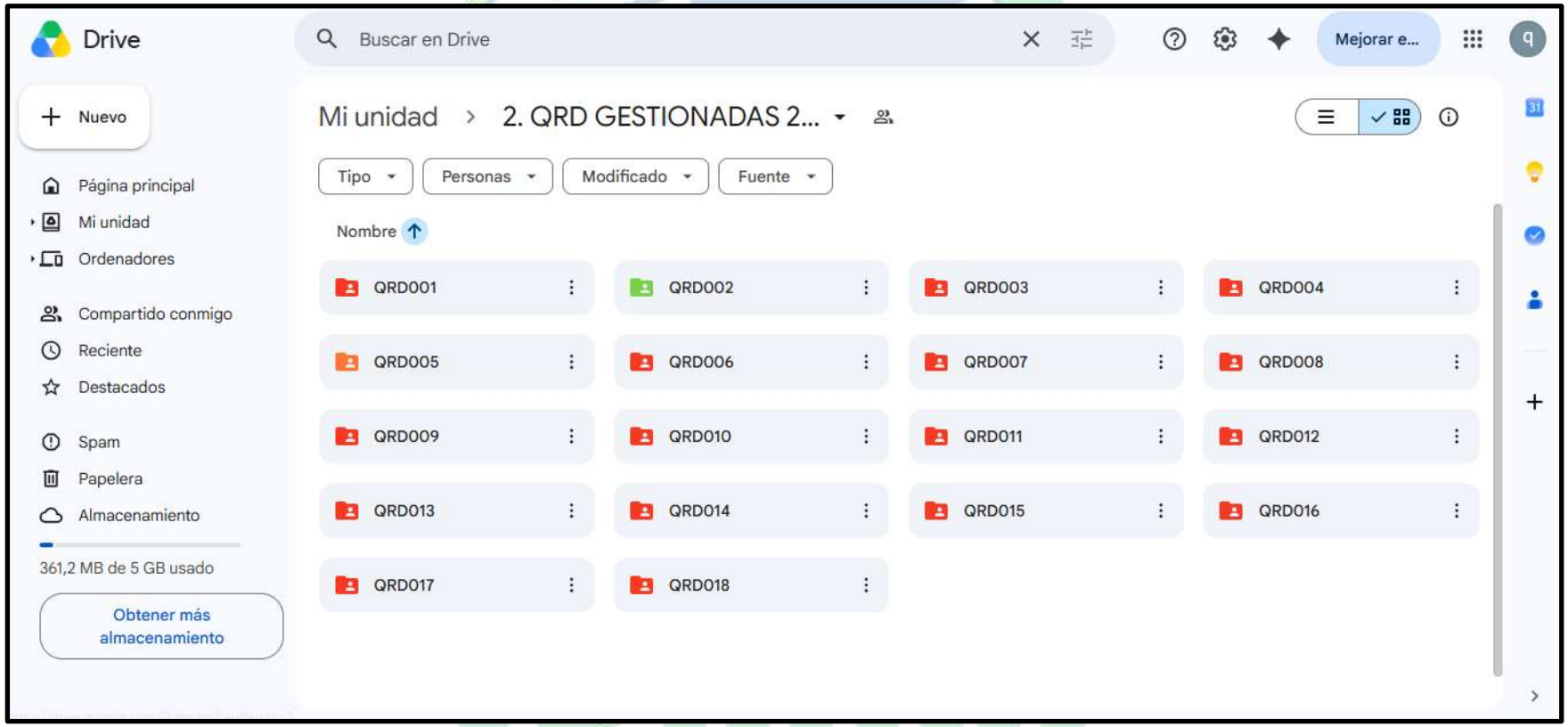
Fecha: 04-05-2026. **- Lugar:** Soporte, Atención y Rescate SAS. **Actividad:** Visita de verificación – QRD003.	**Fecha:** 05-05-2026 **- Lugar:** Alcaldía de Pereira **Actividad:** Reunión con coordinación.	**Fecha:** 08-05-2026 **- Lugar:** Expofuturo. **Actividad:** Apoyo en verificación en evento masivo.
		
Fecha: 08-05-2026 **- Lugar:** Expofuturo. **Actividad:** Apoyo en verificación en evento masivo.	**Fecha:** 16-05-2026. **- Lugar:** Parque Olaya Herrera. **Actividad:** Apoyo en verificación en evento masivo.	**Fecha:** 16-05-2026. **- Lugar:** Parque Olaya Herrera. **Actividad:** Apoyo en verificación en evento masiva.

	
Fecha: 26-05-2026. **- Lugar:** Orión Médical SAS. **Actividad:** Visita de verificación - QRD007.	**Fecha:** 29-05-2026. **- Lugar:** ESE Salud - Hospital San Joaquín. **Actividad:** Visita de verificación - QRD003

4. REGISTRO DE INFORMACIÓN



MATRIZ DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS - 2026.



EXPEDIENTES DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS - 2026

Para constancia, se firma en la ciudad de Pereira Risaralda, a los treinta (30) días del mes de mayo de 2026.

Elaborado por:

ALBA NORA OSORIO GAVIRIA
GERENTE

CRISTIAN CAMILO CASTAÑEDA SERNA
SEM PEREIRA– APH-IVC