ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DIRECCIÓN DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACION DE LA DISCAPACIDAD			
	Código:	SDS-PSS-FT- 633	Versión:	1

Elaborado por: Andrea Daza Reyes - Carol Cifuentes Daza/Revisado por: Beatriz Guerrero Africani y Tamara Vanin Nieto / Aprobado por: Fernando Peña Díaz

1. DATOS GENERALES

GRUPO FUNCIONAL			**CERTIFICACIÓN DE DISCAPACIDAD Y RLCPD**		
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN			**SOLUCIONES Y ASISTENCIA EN SALUD SAS**		
HORA	**9:00 a. m.**	**FECHA**	**9 de mayo de 2023**	**MODALIDAD DEL SEGUIMIENTO**	**PRESENCIAL**
NOMBRE DE QUIEN REALIZA LA VISITA		**CAROL CIFUENTES DAZA**		**CARGO**	**PROFESIONAL ESPECIALIZADO**
		ANDREA MARCELA DAZA			**PROFESIONAL ESPECIALIZADO**
NOMBRE DE QUIEN RECIBE LA VISITA		**JAIME SUAREZ**		**CARGO**	**MEDICO**
		YEIMY TRIANA			**LIDER DEL PROCESOS Y CALIDAD**
		ANGIE GALEANO			**GESTOR ADMINISTRATIVA Y ASISTENCIA**
		CAROL ANDREA MORENO BERNAL			**DIRECCION GENERAL**
DIRECCIÓN	**carrera 67 N 167 61 OFC 308 - 602**		**CELULAR**	**3183539844**	
CORREO ELECTRÓNICO		SOLUCIONESYASITENCIAENSALUD@YAHOO.COM			
NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL /GERENTE		**CAROL ANDREA MORENO BERNAL**			

2. OBJETIVO GENERAL

Realizar visita a las IPS certificadoras de discapacidad para hacer seguimiento a la gestión del procedimiento de valoración multidisciplinaria, certificación de discapacidad y registro de Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad-RLCPD, en lo relacionado con recursos, acceso, oportunidad calidad de la información, según lo dispuesto por el Ministerio de Salud y Protección Social, en el marco de la normatividad vigente.

3. OBJETIVOS ESPECIFICO(S)

Hacer seguimiento a la gestión del procedimiento de certificación de discapacidad y RLCPD en las dimensiones de estructura, proceso y resultado, en el marco de la normatividad vigente.
Observar el cumplimiento de requisitos del equipo multidisciplinario para realizar la valoración para certificación de discapacidad.
Hacer seguimiento a la oportunidad de la valoración y expedición del certificado de discapacidad y registro en el RLCPD por parte de la IPS certificadora.
Verificar la calidad de la información registrada en el Sistema Integrado de Información de la Protección Social (SISPRO)

4. ALCANCE	Desde la revisión del procedimiento de certificación de discapacidad, cumplimiento de requisitos del equipo multidisciplinario, capacidad instalada, oportunidad, calidad del dato y seguimiento a las peticiones quejas o reclamos, aplicando los criterios definidos en la normatividad vigente hasta el seguimiento y la implementación de planes de mejoramiento
5. CRITERIOS	A.EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO - CONSENTIMIENTO INFORMADO B.CAPACIDAD INSTALADA C.OPORTUNIDAD EN LA VALORACIÓN D.PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS E.CALIDAD DEL DATO
6. MARCO LEGAL	• Ley Estatutaria 1618 de 2013. Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. • Ley 1349 de 2016: Por medio de la cual se aprueba el Acuerdo de Dialogo Político y Cooperación entre la comunidad Europea y sus estados miembros, por una parte, y la Comunidad Andina y sus Países miembros (Bolivia, Colombia, Ecuador, Perú y Venezuela). • Resolución 1239 del 21 de Julio de 2022. Por la cual se dictan disposiciones en relación con el procedimiento de certificación de discapacidad y el Registro de Localización y Caracterización de Personas. • Resolución 3100 de 2019. Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y habilitación de los servicios de salud y se adopta el Manual de inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios de Salud
7. METODOLOGÍA	La metodología utilizada en seguimiento a las IPS certificadoras de discapacidad, la cual se sustenta en la verificación del cumplimiento de la normatividad vigente, empleando la entrevista con el referente de la institución, aplicación de la lista de chequeo y solicitud de documentos. Los criterios evaluados son 5, cada uno de ellos con ítems de evaluación específicos con un valor asignado, cuya sumatoria total dará un porcentaje de cumplimiento 100%

8. RESULTADOS DE SEGUIMIENTO

8.1 LISTA DE CHEQUEO Y RESULTADO FINAL

SERVICIOS INSCRITOS ANTE EL REPS	
MEDICINA GENERAL	X
ENFERMERÍA	
FISIOTERAPIA	X
TERAPIA OCUPACIONAL	X
FONOAUDIOLOGÍA	X
OPTOMETRÍA	
TRABAJO SOCIAL	X
PSICOLOGÍA	X

A. EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO- CONSENTIMIENTO INFORMADO

Es la existencia de un equipo multidisciplinario capacitado para realizar el procedimiento de certificación de discapacidad según la Resolución 1239 de 2022, Capitulo III artículo 3, artículo 5, artículo 8 y artículo 9.

ÍTEM	REQUISITO	OBSERVACIONES	CALIFICACIÓN	PUNTAJE
A.1	La institución oferta servicios de medicina general, enfermería, fisioterapia, terapia ocupacional, fonoaudiología, optometría o psicología habilitados, de acuerdo con las disciplinas que compongan el (los) equipo (s) multidisciplinario (s), así como el servicio de telemedicina o atención domiciliaria, en caso de que se oferten estas modalidades de atención.	La IPS soluciones y Asistencia oferta servicios habilitados de medicina general, psicología, terapia ocupacional, fonoaudiología, fisioterapia y trabajo social en modalidad intramural y domiciliaria de acuerdo con las disciplinas que conforman los quipos multidisciplinarios. Durante la visita se realizó verificación de la información en el aplicativo REPS.	CUMPLIMIENTO TOTAL	5

A.2	La IPS autorizada cuenta con equipos multidisciplinarios para la realización del procedimiento de certificación de discapacidad (3 profesionales), acorde a lo reportado ante la Secretaría Distrital de Salud. Equipo 1 Equipo 2 Equipo 3 Equipo 4 Medicina _X__ Medicina __X_ Medicina ___ Medicina _X__ Enfermería ___ Enfermería ___ Enfermería ___ Enfermería ___ Fisioterapia __X__ Terapia Ocupacional ___ Terapia Ocupacional ___ Terapia Ocupacional _X__ Fonoaudiología ____ Fonoaudiología ____ Fonoaudiología __X__ Fonoaudiología ___ Optometría ___ Optometría ___ Optometría ___ Optometría ___ Psicología ___ Psicología _X__ Psicología ___ Psicología ___ Trabajo Social __X__ Trabajo Social __X__ Trabajo Social _X___ Trabajo Social _X__ Todos los profesionales que conforman el, o los equipos multidisciplinarios se encuentran incluidos en el directorio nacional de certificadores del MSPS.	La IPS cuenta con un cuatro (4) equipos multidisciplinarios conformados por: Equipo 1: *Jaime Suarez - CC 19425444– profesional en medicina, *Karen Calixto – CC 1090442157 – profesional en fisioterapia, *Claudia Jaramillo – CC 52955375 – profesional en terapia ocupacional. Equipo 2: *Eleonora Pérez - CC 39789069– profesional en medicina, *Madelin Villate– CC 1032427927 – profesional en Psicología, *Yenni Arias – CC 1018410927 – profesional en trabajo social. Equipo 3: *Adriana Martínez - CC 52519867– profesional en medicina, *Fanny Galindo– CC 51638527 – profesional en fonoaudiología, *Sandra Rivera – CC 52763342– profesional en trabajo social. Equipo 4: *Eduardo Baquero - CC 19389433– profesional en medicina, *Nicoll Ramírez– CC 1026279089 – profesional en trabajo social, *Ángela Castañeda – CC 1013670203 – profesional en terapia ocupacional. Y 5 profesionales de apoyo quienes en casos de contingencia están disponibles para realizar las valoraciones multidisciplinarias, los cuales se encuentran a continuación: Nury Soto - CC 52422630 – profesional en fisioterapia, Daniela Contreras - CC 1014243014 – profesional en Psicología, Juldor Mendoza - CC 1015419985 – profesional en Psicología, Yulieth Tunarosa - CC 1015423049 - profesional en terapia ocupacional, Tatiana castillo - CC 16440300 – profesional en trabajo social. Se realizó búsqueda en el Directorio Nacional de Certificadores del MSPS última versión y se verificó que los 12 profesionales que conforman los 4 equipos multidisciplinarios y los 5 profesionales de apoyo se encuentran inscritos para la IPS Soluciones y Asistencia.	CUMPLIMIENTO TOTAL	**5**
A.3	La IPS mantiene permanentemente actualizada la inscripción y reporte de novedades como entidad usuaria y obligada a reportar información a través del sistema integrado de información de la protección social SISPRO.	Durante la visita se realizó verificación en la plataforma SISPRO y se evidencia que los 17 profesionales que realizan valoraciones multidisciplinarias se encuentran inscritos, la IPS Soluciones y Asistencia con NIT 900622265-9 está activa desde el 24 de marzo de 2021 y los datos de dirección, correo electrónico, representante legal y numero de contacto, están conforme a los registrados en REPS.	CUMPLIMIENTO TOTAL	**5**
A.4	La IPS envía a la SDS de manera bimestral, dentro de los 5 primeros días hábiles del mes siguiente al periodo reportado, el informe de conformación y ubicación de equipos multidisciplinarios disponibles	La IPS realizó el envío del informe de conformación y ubicación de equipos multidisciplinarios disponibles el 24 de enero, el 28 de abril y el 8 mayo de 2023, de acuerdo con el criterio de oportunidad en el envío (de manera bimestral, 5 primeros días hábiles del mes siguiente al periodo reportado), se evidencia que el único reporte enviado de conformidad al criterio, fue el realizado en el mes de mayo.	CUMPLIMIENTO PARCIAL	**3**
A.5	La institución dispone de agendas abiertas para la asignación de citas con el equipo multidisciplinario de salud, a menos de 10 días hábiles luego de recibida la autorización.	La IPS dispone de agenda abierta para realizar valoraciones multidisciplinaria dentro de los 10 días establecidos en la normatividad vigente. Al realizar la verificación en la matriz "Valoraciones de Discapacidad Programación Usuarios VS Profesionales", se evidencia que los usuarios valorados se les asigno la cita de dos a tres días posteriores a la recepción de la orden. Se realizó revisión aleatoria de los siguientes usuarios: CC 81716205 - fecha de recepción de la orden 02/03/2023 – fecha de la valoración 06/03/2023 CC 52397169 - fecha de recepción de la orden 13/03/2023 – fecha de la valoración 16/03/2023 CC 51994415 - fecha de recepción de la orden 20/03/2023 – fecha de la valoración 03/04/2023 CC 1048820217 - fecha de recepción de la orden 13/04/2023 – fecha de la valoración 18/04/2023 CC 78690069 - fecha de recepción de la orden 05/05/2023 – fecha de la valoración 09/05/2023 Las órdenes recibidas el 8 de mayo fueron agendadas para el día 9 de mayo y las órdenes del 9 de mayo serán agendadas para el día 10 de mayo.	CUMPLIMIENTO TOTAL	**5**
A.6	La IPS autorizada cumple con el horario establecido para llevar a cabo las valoraciones	Se realizó la revisión de las agendas digitales de la matriz "Valoraciones de Discapacidad Programación Usuarios VS Profesionales", y se comprueba que los usuarios están programados cada 60 minutos. La IPS implemento un formato con nombre "Control de Visitantes" en el cual consignan la hora de llegada del usuario a la valoración y la hora de salida. Se realiza la revisión de los horarios de atención de 4 usuarios: CC 52810206 - hora de la cita 8:00 am – hora de la atención 8:10 y hora de finalización 9:00 am CC 80843400 - hora de la cita 9:00 am – hora de la atención 8:55 y hora de finalización 9:45 am CC 1014884607 - hora de la cita 10:00 am – hora de la atención 9:47 y hora de finalización 10:00 am CC 1013016656 - hora de la cita 11:00 am – hora de la atención 10:37 y hora de finalización 11:20 am CC 11783929 - hora de la cita 11:30 am – hora de la atención 11:20 y hora de finalización 12:05 am	CUMPLIMIENTO TOTAL	**5**
A.7	Al inicio de la consulta, el equipo multidisciplinario dedica algunos minutos para revisar la historia clínica y los antecedentes de la persona a certificar.	Durante el contacto telefónico con el usuario para la asignación de la cita, se informa que el día de la valoración debe llevar la historia clínica y todos los exámenes complementarios asociados a la discapacidad. El equipo multidisciplinario en conjunto realiza la revisión de la historia clínica y exámenes complementarios antes de la valoración, esta actividad es guiada por el perfil de medicina y refieren que como parte de la revisión se buscan los diagnósticos CIE 10 principales y secundarios asociados a la discapacidad. En promedio dedican 15 minutos para llevar a cabo la revisión.	CUMPLIMIENTO TOTAL	**5**
A.8	Los integrantes del equipo multidisciplinario tienen un rol claramente definido durante la valoración y se realiza control y registro del tiempo por parte de algún integrante.	Cada profesional del equipo multidisciplinario tiene un rol definido, el primer rol este cargo del profesional de medicina quien realiza la verificación de historia clínica, diagnósticos pertinentes y exámenes complementarios, el segundo rol es quien registra la información en la plataforma SISPRO y el tercer rol es quien lleva el control del tiempo de la valoración multidisciplinaria. La socialización del consentimiento informado está a cargo del segundo y tercer rol.	CUMPLIMIENTO TOTAL	**5**

A.9	El equipo multidisciplinario, previo a la valoración, gestiona el diligenciamiento del consentimiento informado, que contiene fecha, nombre, identificación, datos de contacto, datos de persona de apoyo, datos de la IPS, descripción clara y sencilla del procedimiento a realizar, manifestación de la voluntad del solicitante o persona de apoyo de iniciar el procedimiento, manifestación del solicitante o persona de apoyo de que ha sido informado y entiende el resultado de la valoración y las razones en las que se fundamenta, manifestación del solicitante o persona de apoyo de que ha sido informado que el resultado se ingresó en el RLCPD, firma del solicitante o persona de apoyo.	La IPS tiene un formato denominado "Consentimiento Informado", al cual se le realizaron ajustes el 30/11/2022 y normalizado por el área de calidad desde el 17 de abril de 2023. Durante la visita se realiza la verificación de 5 formatos encontrándose que todos están debidamente diligenciados y firmados CC 1032487268 atendido el 21 de abril de 2023 CC 52788798 atendido el 20 de abril CC 3051253 atendido el 14 de abril de 2023 CC 2994013 atendido 19 abril de 2023 CC 51634379 atendido 8 de mayo la IPS en el formato "Consentimiento informado" debe incluir información debe incluir número de documento del usuario, datos de contacto y ampliar la información relacionada al proceso de certificación de conformidad a la normatividad vigente.	CUMPLIMIENTO PARCIAL	3
A.10	El equipo multidisciplinario explica al usuario el procedimiento para acceder a copias del certificado de discapacidad ingresando al Sistema Integrado de Información de la Protección Social -SISPRO-.o enviando solicitud a la SDS, en el caso de menores de edad.(tema incluido en el consentimiento informado)	El formato denominado "Consentimiento Informado", no tiene información relacionada con el procedimiento para acceder a copias del certificado de discapacidad ingresando al Sistema Integrado de Información de la Protección Social -SISPRO.	INCUMPLIMIENTO	0
A.11	El equipo multidisciplinario informa al usuario que los beneficios dirigidos a la población con discapacidad son válidos exclusivamente para la ciudad o municipio donde se expide el certificado. (tema incluido en el consentimiento informado)	La IPS en el formato "Consentimiento Informado", no tiene incluido que los beneficios dirigidos a la población con discapacidad son válidos exclusivamente para la ciudad o municipio donde se expide el certificado. Se debe anexar esta información.	INCUMPLIMIENTO	0
A.12	El equipo multidisciplinario informa al usuario sobre su derecho a solicitar una segunda opinión, en caso de no estar satisfecho con el resultado de la primera, así como los criterios para actualizar el certificado y el procedimiento para solicitar segunda opinión o actualización. (tema incluido en el consentimiento informado)	En el formato denominado "Consentimiento Informado", aún se encuentra consignado que el usuario tiene un plazo de 10 días hábiles para solicitar la segunda opinión en caso de no estar de acuerdo con la primera. La IPS debe realizar la actualización de la información de manera inmediata de conformidad a la Resolución 1239 de 2022.	INCUMPLIMIENTO	0
A.13	El equipo multidisciplinario explica que si como resultado de la valoración, se establece que la persona solicitante no tiene discapacidad, no se generará certificado. (tema incluido en el consentimiento informado)	La IPS en el formato denominado "Consentimiento Informado", tiene incluido la información que como resultado de la valoración se establece que la persona solicitante no tiene discapacidad y no se generará certificado.	CUMPLIMIENTO TOTAL	5
RESULTADO PROMEDIO DEL CRITERIO	**3,538461538**	**PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL CRITERIO**		**71%**
B. CAPACIDAD INSTALADA				
Es la disponibilidad de infraestructura necesaria para realizar el procedimiento de certificación de discapacidad según la Resolución 1239 de 2022, Capitulo III artículo 5.				
B.1	La institución cuenta con la capacidad suficiente para realizar mínimo diez (10) valoraciones para certificación de discapacidad a la semana, previendo que el promedio de tiempo para cada una es de cuarenta (40) minutos. (Revisar que la capacidad instalada corresponda a lo reportado a la Secretaría Distrital de Salud)	la IPS tiene una capacidad instala para realizar semanalmente 49 valoraciones y 196 al mes; los horarios de atención son de lunes a viernes de 8 am – 5 pm y sábados de 8 am a 12 m. De acuerdo con la información arrojada del aplicativo SISPRO, la IPS para el año 2023 con corte al 31 de marzo ha realizado 269 valoraciones multidisciplinarias, de estas valoraciones 144 tienen tiempos de atención por debajo de 30 minutos. Al realizar la comparación con la información de la base de datos de Control y Seguimiento de la IPS, se evidencia que los tiempos registrados en la plataforma SISPRO no coinciden con la información de la base como se muestra a continuación: CC 52258120 tiempo SISPRO 9 minutos - tiempo IPS 45 minutos CC 6454137 tiempo SISPRO 6 minutos - tiempo IPS 41 minutos CC 51672138 tiempo SISPRO 11 minutos - tiempo IPS 54 minutos La IPS debe realizar seguimiento y enviar la información del motivo o justificación de cada caso a la SDS.	CUMPLIMIENTO PARCIAL	3
B.2	La IPS envía a la SDS de manera bimestral, dentro de los 5 primeros días hábiles del mes siguiente al periodo reportado, el informe de capacidad instalada por cada una de las sedes, incluyendo días y horarios de atención, teniendo en cuenta que el promedio de tiempo para cada valoración es de 40 minutos.	La IPS no ha realizado el envío del informe de la capacidad instalada, se realiza nuevamente el envío del formato definido desde la SDS y se recuerdan que el envío es de manera bimestral, dentro de los 5 primeros días hábiles del mes siguiente al periodo reportado	INCUMPLIMIENTO	0
B.3	La institución dispone de la infraestructura técnica, tecnológica y administrativa necesaria para el reporte inmediato de la información resultante de la valoración clínica multidisciplinaria en el Registro de Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad, la disposición de computadores y conectividad óptima para el cargue de la información, así como del personal, insumos y procesos administrativos que permitan llevar a cabo el procedimiento.	La institución cuenta con dos consultorios, uno ubicado en el sexto piso con nombre área de terapias consultorio 602 y el otro ubicado en el tercer piso denominado consultorio médico 308, cada consultorio cuenta con equipos de cómputo, portátil, tableta, impresora, escáner, conexión a internet por punto fijo y wifi, papelería, espacio amplio e insumos necesarios; así mismo cuenta con dos profesionales en trabajo social quienes se encargan de las actividades administrativas del proceso de certificación de discapacidad.	CUMPLIMIENTO TOTAL	5
B.4	La IPS cuenta con apoyos y ajustes razonables para discapacidad visual (textos en braille, señales informativas, señales orientadoras, señales preventivas, mensajes sonoros, pisos de diferentes texturas)	La IPS dentro del proceso de confirmación de la cita establece que ajustes necesita cada usuario por medio de un formato denominado "Valoraciones de discapacidad programación de usuarios", en la casilla de observaciones se registra la necesidad de algún apoyo. La IPS cuenta con señalización de cada consultorio en leguaje braille. La IPS cuenta con un perfil denominado auxiliar administrativo y asistencial encargado de dar orientación y ayudar al desplazamiento de los usuario con discapacidad.	CUMPLIMIENTO TOTAL	5

B.5	La IPS cuenta con apoyos y ajustes razonables para discapacidad auditiva (mensajes de texto, señales visuales, interprete de lengua de señas colombiana)	La institución dispone del servicio de interprete del centro de relevo, para realizar las consultas a usuarios con discapacidad auditiva y la fonoaudióloga que hace parte del equipo multidisciplinario tiene manejo básico de lenguaje de señas.	CUMPLIMIENTO TOTAL	5
B.6	La IPS cuenta con apoyos y ajustes razonables para discapacidad física (rampas, ascensor, silla de ruedas, muletas, bastón, ventanilla diferencial)	La IPS cuenta con instalaciones adaptadas para pacientes con discapacidad física, rampas, ascensor, consultorio de fácil acceso, silla de ruedas, espacios y pasillos amplios para acceso de usuarios, baño para personas con discapacidad ubicados en el primer piso el cual tiene barra de sujeción.	CUMPLIMIENTO TOTAL	5
B.7	La IPS cuenta con apoyos y ajustes razonables para discapacidad psicosocial o intelectual (comunicación alternativa, imágenes, videos, pictogramas)	La IPS tiene establecido para los pacientes con discapacidad psicosocial y cognitiva el uso de pictogramas con escala de dolor, nivel de afectaciones, el profesional de medicina realiza intervención en caso de crisis y dentro de los integrantes del equipo multidisciplinario cuenta con profesional en psicología.	CUMPLIMIENTO TOTAL	5
RESULTADO PROMEDIO DEL CRITERIO	**4**	**PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL CRITERIO**		**80%**
C. OPORTUNIDAD EN LA VALORACIÓN				
Es la posibilidad de obtener acceso a los servicios que se requieren según lo exigido en la Resolución 1239 de 2022, Capitulo III artículo 5 y artículo 9.				
C.1	La institución prestadora de servicios de salud, en un término no superior a diez (10) días hábiles posteriores a la comunicación de la orden, asigna la cita y realiza la valoración clínica multidisciplinaria; para ello contacta al solicitante o a la persona de apoyo y concertar la fecha, hora y lugar donde se llevará a cabo el procedimiento.	De acuerdo con la información descargada de la plataforma SISPRO y el análisis realizado desde la SDS, la IPS con corte al mes de marzo de 2023, tiene un porcentaje de oportunidad neta del 87% de 269 valoraciones realizadas donde 233 fueron oportunas y 36 inoportunas. Teniendo en cuenta que el envío de los reportes de novedades fue de manera extemporánea, no se realizó ajuste de la oportunidad. La IPS debe generar estrategias que aseguren la asignación de la cita y la valoración por parte del equipo multidisciplinario dentro del tiempo establecido en la normatividad vigente y mantener el indicador de oportunidad por encima del 90% cumpliendo con las directrices establecidas por la SDS.	INCUMPLIMIENTO	0
C.2	La IPS entrega el certificado de discapacidad en la cita o si se presenta algún inconveniente lo entrega dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la realización de la valoración clínica multidisciplinaria.	La IPS entrega de manera inmediata el certificado de discapacidad a los usuarios una vez se finaliza la valoración; en los que se presenten inconvenientes la entrega se realiza vía correo electrónico o si el usuario prefiere puede acercarse a las instalaciones para hacerle la entrega en físico. La base de "Valoración de Discapacidad Programación de Usuarios VS Profesionales" tiene una variable en la que se consigna la cauda por la cual no fue posible entregar el certificado de discapacidad y la fecha posterior de la entrega o del envío del correo.	CUMPLIMIENTO TOTAL	5
C.3	La IPS envía a la SDS de manera mensual, dentro de los 5 primeros días hábiles del mes siguiente al periodo reportado, el informe de novedades de oportunidad acorde a los lineamientos de la SDS.	La IPS realizó el envío del informe de novedades de oportunidad, de manera extemporánea los días 8 de marzo y 17 de abril. Se recuerda que en este formato se deben registrar solo los casos que ya fueron atendidos y los correspondientes al mes del reporte.	INCUMPLIMIENTO	0
RESULTADO PROMEDIO DEL CRITERIO	**1,7**	**PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL CRITERIO**		**33%**
D. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				
Es la existencia, socialización y gestión del cumplimiento de los principales procesos asistenciales de los servicios que condicionan directamente la prestación con calidad y con el menor riesgo posible, en los servicios; Resolución 1239 de 2022.				
D.1	La IPS autorizada cuenta con procedimiento actualizado de la ruta para valoración multidisciplinaria para certificación de discapacidad (documento), que incluya la verificación de datos de las autorizaciones recibidas (código y nombre de la IPS), roles de los profesionales del equipo, verificación de apoyos y ajustes necesarios, contacto con el usuario, agendamiento y realización de valoración oportuna, información sobre documentos necesarios para la valoración, consentimiento informado, cargue de información en RLCPD, generación y entrega del certificado, envío de reportes a la SDS, control y seguimiento.	La institución cuenta con un documento denominado "Proceso Valoraciones de Discapacidad" con Código VDIS-P-01 V. 2, este se debe completar incluyendo los ajustes razonables disponibles en la IPS, envío de reportes a la SDS, roles del equipo multidisciplinario, acciones de control y seguimiento. Este documento se debe socializar al interior de la IPS y realizar medición del a adherencia como se estableció en las acciones de mejora del plan de acción aprobado.	CUMPLIMIENTO PARCIAL	3
D.2	La IPS participa en las actividades de sensibilización y seguimiento a la gestión del procedimiento, organizados por los entes territoriales.	En las reuniones convocadas por la Secretaría Distrital de Salud de los meses de febrero, marzo y abril de 2023, la IPS ha participado con los lideres de calidad, administrativa, y líder del proceso, la información es escalada a los equipos multidisciplinarios.	CUMPLIMIENTO TOTAL	5
D.3	La IPS realiza actividades de sensibilización e información al personal asistencial y administrativo, con el fin de fortalecer competencias de los usuarios sobre el procedimiento.	. La IPS el 15 de febrero, realizo una reunión con el equipo multidisciplinario y la persona de apoyo administrativo; en la reunión se desarrollaron temas de capacitación y actualización del proceso de valoración de discapacidad de acuerdo a la normatividad vigente. El día 13 de marzo se realizó la reunión con el equipo multidisciplinario; durante esta se desarrollaron temas con relación al adecuado diligenciamiento del registro de nomenclatura urbana y divulgación de la actualización del formato institucional de valoración de discapacidad. El 30 marzo de 2023 se realizó reunión con personal administrativo, se abordaron temas de actualización de bitácora, facturación, generación de encuetas y seguimiento a la satisfacción del usuario. la IPS cuenta con cronograma de capacitaciones año 2023, en el cual tienen programación hasta diciembre, este cronograma puede ser modificado de acuerdo a las necesidades.	CUMPLIMIENTO TOTAL	5
D.4	La IPS da respuesta oportuna a las PQRS recibidas directamente o trasladadas desde la SDS, envía a la SDS copia de las respuestas a los usuarios e informa sobre la gestión realizada según hallazgos.	Se verifica en la base de datos de PQRS de la SDS encontrándose que la IPS Soluciones y Asistencia no tiene, durante la vista refieren que con corte a la fecha no les ha radicado PQR de manera directa. La IPS cuenta con dos mecanismos para que los usuario radiquen las PQR, estos son: buzón de sugerencias y correo electrónico felicitacionesypeticionessyas@gmail.com.	CUMPLIMIENTO TOTAL	5
D.5	La IPS realiza seguimiento e implementa planes de mejora según las recomendaciones de la SDS y las peticiones, quejas o reclamos interpuestos por los pacientes que acuden para el proceso de certificación de discapacidad.	La IPS envió por correo electrónico el 22 de abril los avances del primer trimestre del plan de gestión y el segundo envió posterior a las observaciones se realizó el día 8 de mayo. Se debe realizar ajustes incluyendo más información relevante sobre las acciones propuestas que se han venido realizando al interior de la institución para el cumplimiento de indicadores y la mejora continua.	CUMPLIMIENTO PARCIAL	3

D.6	La IPS realiza medición y seguimiento a la satisfacción de los usuarios del procedimiento de valoración multidisciplinaria.	La IPS telefónicamente aplica la encuesta de satisfacción al 100% de los usuarios valorados, durante la llamada se va diligenciando el formato digital con las respuestas que van una calificación de 1 a 5, la encuesta consta de 5 preguntas enfocadas al trato del personal, oportunidad en la consulta, asertividad en la información, instalaciones y comunicación. De manera trimestral se realiza el informe de resultados, en el último informe se tuvo que el 95% de los usuarios están satisfechas con el servicio prestado durante la valoración de certificación de discapacidad.	CUMPLIMIENTO TOTAL	5
D.7	La IPS Realiza el proceso para la habilitación, deshabilitación y eliminación de profesionales de los equipos multidisciplinarios, en el Registro de Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad, de acuerdo con el proceso establecido por el Ministerio para tal fin y realiza el envío oportuno del talento humano a la Secretaría Distrital de Salud	Durante la visita se realiza revisión en la plataforma SISPRO y se evidencia que los profesionales que hacen parte del equipo multidisciplinario y el profesional de apoyo, se encuentran activos.	CUMPLIMIENTO TOTAL	5
D.8	La IPS envía oportunamente de manera mensual, dentro de los primeros 5 días hábiles al mes siguiente al reportado, los soportes de facturación y las facturas correspondientes, según lineamientos de la SDS,	La IPS realiza el envío de los soportes y de la factura dentro de los tiempos establecidos cumpliendo con las directrices dadas por la SDS. Febrero 5 se envió correo con soporte de validación. Marzo 8 se envió correo con soporte de validación. Abril 1 se envió correo con soportes de validación. mayo 5 se envió correo con soportes de validación.	CUMPLIMIENTO TOTAL	5
RESULTADO PROMEDIO DEL CRITERIO		**4,5**	**PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL CRITERIO**	**90%**

E. CALIDAD DEL DATO

La existencia, socialización y gestión de los registros teniendo en cuenta la Resolución 1239 de 2022.

E.1	La institución registra correctamente el dato de localidad según las reglas de estandarización en la plataforma del Sistema Integrado de Información de la Protección Social (SISPRO)	Durante la revisión de la información diligenciada en la plataforma SISPRO, con relación a la variable localidad de residencia del usuario, se evidencian 5 registros con diligenciamiento incorrecto encontrando direcciones, nombre de barrio, nombre de usuario y errores de digitación.(DANNA SOFIA HIGUERA OSPINA, LA AURORA, SUB, SUB A)	CUMPLIMIENTO PARCIAL	3
E.2	La IPS registra correctamente la dirección de residencia según las reglas de estandarización de las direcciones en la plataforma del Sistema Integrado de Información de la Protección Social (SISPRO)	En el momento de la visita la plataforma SISPRO no permite realizar la revisión del diligenciamiento de la dirección de los usuario que acceden al proceso de certificación de discapacidad.	NO APLICA	NOAPLICA
E.3	La IPS realiza el 100% de las valoraciones autorizadas para la certificación de discapacidad enviadas por la Secretaría Distrital de Salud.	Las 269 valoraciones realizadas desde enero a marzo de 2023 quedaron cargadas en la plataforma SISPRO y fueron facturadas.	CUMPLIMIENTO TOTAL	5
E.4	La IPS ha identificado y realizado la gestión correspondiente para cerrar las valoraciones en estado abierto en la plataforma del Sistema Integrado de Información de la Protección Social (SISPRO)	De acuerdo con la información descargada del aplicativo SISPRO, la IPS tiene un caso abierto se debe verificar el caso y cambiar el estado a cerrado.	CUMPLIMIENTO TOTAL	5
RESULTADO PROMEDIO DEL CRITERIO		**4,333333333**	**PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL CRITERIO**	**87%**

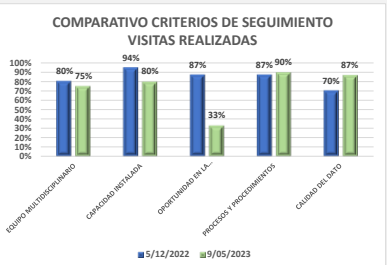
RESULTADO DE LA VISITA

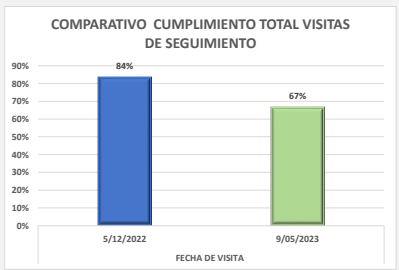
ÍTEM	CRITERIO	NUMERO DE PREGUNTAS	INCIDENCIA POR CRITERIO	RESULTADO PROMEDIO POR CRITERIO	PORCENTAJE PONDERADO DE CUMPLIMIENTO
A	EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO - CONSENTIMIENTO INFORMADO	13	17,50%	3,54	71%
B	CAPACIDAD INSTALADA	7	17,50%	4,00	80%
C	OPORTUNIDAD EN LA VALORACIÓN	3	30,00%	1,67	33%
D	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	8	17,50%	4,50	90%
E	CALIDAD DEL DATO	4	17,50%	4,33	87%
TOTAL		**35**	**100,00%**	**3,37**	**67%**

SATISFACTORIO SUPERIOR AL 90%	**SE CUMPLE CON LO ESPERADO DEL PROCESO**
ACEPTABLE ENTRE EL 61% AL 89%	**SE CUMPLE PARCIALMENTE Y REQUIERE SEGUIMIENTO EN LOS ÍTEM QUE NO CUMPLEN**
INSATISFACTORIO INFERIOR AL 60%	**NO CUMPLE Y REQUIERE SEGUIMIENTO PRIORIZADO**

8.2 RESULTADOS COMPARATIVOS CON SEGUIMIENTOS ANTERIORES (SI APLICA)

De acuerdo al análisis de resultados comparativos del porcentaje total de cumplimiento de los 5 criterios del formato INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACION DE DISCAPACIDAD, de la visita realizada el 05 diciembre de 2022 vs la visita de seguimiento del 09 de mayo de 2023 (grafica 1), la IPS Soluciones y Asistencia ha tenido una tendencia a la disminución en el porcentaje de cumplimiento; en el criterio de equipos multidisciplinarios el porcentaje de cumplimiento paso del 80% al 75%, dado que en el formato "Consentimiento Informado" no han incluido todos los criterios establecidos por la SDS con los cuales se brinda mayor información al usuario sobre procedimiento para acceder a copias del certificado de discapacidad y que los beneficios dirigidos a la población con discapacidad son válidos exclusivamente para la ciudad o municipio donde se expide el certificado, de igual manera durante la revisión se evidencio que uno de los ítem se encuentra con información de la Resolución 113 del 2022, con relación al criterio de capacidad instalada, también se presenta disminución en el porcentaje de cumplimiento, esto debido a que de acuerdo a la información arrojada por la plataforma SISPRO, se encontrado 144 valoraciones con tiempos por debajo de 30 minutos y adicional, el envió del reporte de capacidad instalada no se realizó. Para el criterio de oportunidad en la valoración multidisciplinaria, se evidencia una disminución significativa del 53%, dado que la IPS realizo 144 valoraciones clínica multidisciplinaria posteriores a los 10 días hábiles de haber recibido la orden y los reportes de novedades fueron enviados de manera extemporal; con el criterio de procesos y procedimientos se obtuvo incremento del 3%, sin embargo en el documento del procedimiento de certificación de discapacidad se debe ampliar la información de las acciones que se llevan a cabo para la realización de la valoración multidisciplinaria; por ultimo con relación al criterio de calidad del dato, aun se presenta inadecuado diligenciamiento de la variable localidad de vivienda del usuario y tienen un caso pendiente por cerrar, lo que hace que se tenga un incremento mínimo pasando del 70% de cumplimiento al 83%.
Por lo anteriormente expuesto, el porcentaje total de cumplimiento de los 5 criterios disminuyo notablemente pasando del 84% al 67%, quedando con cumplimento parcial el cual requiere seguimiento permanente en cada uno de los criterios que aun presentan falencias. (grafica 2)
Con relación al cumplimiento de la Resolución 1239 de 2022 en realizar las valoraciones multidisciplinarias dentro de los 10 días hábiles posterior a la recepción de la orden y de conformidad a la directriz de la SDS en donde la oportunidad para el año 2023 debe ser superior al 90%, la IPS obtuvo un incremento en el porcentaje del indicador de oportunidad neta pasando del 78% para el año 2022 al 87% para el periodo de enero a marzo de 2023. (grafica 3)







9.OPORTUNIDADES DE MEJORA

La institución debe generar oportunidades de mejora relacionadas con:

Criterio A. Equipo Multidisciplinario: De conformidad con los compromisos adquiridos por la IPS Soluciones y Asistencia, debe realizar el envió del manera bimestral, dentro de los 5 primeros días hábiles del mes siguiente al periodo reportado, el informe de conformación y ubicación de equipos multidisciplinarios disponibles, en el formato denominado "Consentimiento Informado" se debe incluir número de documento del usuario y datos de contacto, así mismo agregar los ítems con los cuales se brinde mayor información relacionada con los parámetros para acceder a los benéficos, el procedimiento para tener copias del certificado y el trámite para los casos de menores de edad y actualizar la información a la normatividad vigente.
Criterio B. Capacidad Instalada: De acuerdo a los hallazgos de la vista, la IPS debe realizar seguimiento y enviar a la Secretaria Distrital de Salud la justificación de las valoraciones con tiempos de atención por debajo de 30 minutos y hacer el envío de manera oportuna del informe de capacidad instalada, incluyendo días y horarios de atención, teniendo en cuenta que el promedio de tiempo para cada valoración es de 40 minutos.
Criterio C. Oportunidad en la Valoración: La IPS debe implementar de manera inmediata acciones que garanticen la asignación de la cita y la valoración por parte del equipo multidisciplinario dentro del tiempo establecido en la normatividad vigente y mantener el indicador de oportunidad por encima del 90% cumpliendo con las directrices establecidas por la SDS; de igual manera deberá cumplir con el envío mensual del informe de novedades de oportunidad, dentro de los 5 primeros días hábiles del mes siguiente al periodo reportado.
Criterio D. Procesos y Procedimientos: La institución cuenta con un documento denominado "Proceso Valoraciones de Discapacidad" con Código VDIS-P-01 V. 2, este se debe completar incluyendo los ajustes razonables disponibles en la IPS, envío de reportes a la SDS, roles del equipo multidisciplinario, acciones de control y seguimiento. Este documento se debe socializar al interior de la IPS y realizar medición del a adherencia como se estableció en las acciones de mejora del plan de acción aprobado el cual deberá ser enviado con el reporte de avances en las fechas establecidas y ajustar de acuerdo a las observaciones dados por la SDS.
Criterio E. Calidad del Dato: se debe continuar realizando acciones de seguimiento y mejora de la información registrada en la variable de lugar de vivienda del usuario y en la medida de lo posible tener las valoraciones en estado cerrado o finalizadas ya que, para el día de la visita, de acuerdo a la información arrojada por la plataforma SISPRO se presentó un caso en estado iniciado.

10. FORTALEZAS

• Los servicios ofertados que, por la IPS, se encuentran habilitados en el REPS y están de acuerdo con las disciplinas que compone el equipo multidisciplinario (medicina, Fisioterapia, fonoaudiología, terapia ocupacional, psicología y trabajo social).
• La IPS cuenta con 4 equipos multidisciplinarios conformados por tres profesionales con los cuales garantiza la realización de las valoraciones multidisciplinarias y adicional 5 profesionales de apoyo para mitigar las contingencias.
• El equipo multidisciplinarios realiza en conjunto revisión de historia clínica y exámenes complementarios previo a la valoración multidisciplinaria, durante esta revisión el médico clasifica los diagnósticos en primarios y secundarios de acuerdo la discapacidad del usuario.
• la IPS tiene establecido que, en contacto telefónico con el usuario para asignar la cita, se solicita llevar todos los documentos que tienen los diagnósticos CIE 10 y los exámenes complementarios para poder llevar a cabo la valoración de certificación de discapacidad.
• La IPS adicional a los días entre semana, tiene atención los sábados en el horario de 8:00 am a 12:00 m. Así mismo las agendas de asignación de citas están de dos a tres días posteriores a la recepción de la orden.
• La IPS tiene capacidad instalada para realizar mínimo 49 valoraciones a la semana y posee infraestructura física, tecnológica y administrativa para llevar a cabo el proceso de certificación.
• La institución cuenta con ajustes razonables para llevar a cabo el proceso de certificación en los diferentes tipos de discapacidad.

11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES
•De acuerdo a los hallazgos de los cinco (5) criterios evaluados durante la visita de seguimiento, la IPS tiene cumplimiento parcial del 67% y requiere seguimiento en los ítems que no cumplen.
•La IPS Soluciones y Asistencia, con relación al indicador de oportunidad neta en la realización de la valoración multidisciplinaria, para el año 2023 presento un incremento mínimo del 9%, es indispensable que se implementen herramientas y se realicen seguimientos permanentes para dar cumplimiento a la normatividad vigente, y alcanzar y mantener el indicador por encima del 90%.
•La IPS en el formato de "Consentimiento Informado", debe incluir información completa y clara con relación al procedimiento de certificación de discapacidad; es necesario complementar este documento con ítems sugeridos por la SDS y lo establecido en la resolución 1239 de 2022; así mismo el documento denominado "Proceso Valoraciones de Discapacidad" con Código VDIS-P-01 V. 2", debe contar con la descripción de la metodología llevada a cabo en cada uno de los pasos desde la recepción de la orden hasta la y socialización de resultados y entrega del certificado al usuario si aplica; dando respuesta a las acciones de mejoro aprobadas en el plan de acción.
•Con relación a la oportunidad del envío de los reportes, la IPS debe realizar acciones de mejora y crear estrategias que permitan dar cumplimento a los parámetros de tiempos y diligenciamiento establecidos por la SDS.
•Al realizar la comparación de resultados de la vista del 05 de diciembre de 2022 y la del 09 de mayo de 2023, se puede concluir que la IPS debe implementar nuevas estrategias para la mejora de los hallazgos y dar cumplimiento a la normatividad vigente y a los compromisos adquiridos con la SDS.

RECOMENDACIONES
•Es indispensable que, desde el perfil del líder del proceso, se generen actividades de seguimiento y control de manera continua para el cumplimiento de indicadores y lo normalizado en la resolución 1239 de 2022.
•Diseñar e implementar estrategias con las cuales el indicador de oportunidad neta se mantenga por encima del 90%.
•Implementar y continuar realizando actividades para la mejora continua y así garantizar la atención de los usuarios dando cumplimiento a lo establecido en la normatividad vigente.
•Continuar con la disponibilidad de agendas para la realización de la valoración multidisciplinarias dentro de los 10 días hábiles posteriores a la recepción de la orden.
•Realizar la verificación del código y la IPS previo a la asignación de la cita de del usuario para la valoración multidisciplinaria.
•Garantizar que el tiempo de duración de la valoración multidisciplinaria se encuentre entre el rango de 34 a 45 minutos.
•Realizar seguimiento continuo al plan de mejora y al cumplimiento de indicadores de los hallazgos evidenciados en las visitas.
•Realizar capacitaciones continuas de los temas relacionados con el Registro de Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad, el proceso de certificación y el certificado de discapacidad.
•Continuar con el envió oportuno de los reportes.
•Notificar con tiempo las novedades y eventos que afecten la prestación del servicio.

12. REQUIERE PLAN DE MEJORAMIENTO / PLAN DE ACCIÓN

SI	X	NO		**FECHA DE REMISIÓN DE PLAN DE MEJORAMIENTO O PLAN DE ACCIÓN A LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD :**

NOMBRE Y CARGO DE QUIEN (ES) REALIZA (N) EL SEGUIMIENTO	**FIRMA DE QUIEN (ES) REALIZA (N) EL SEGUIMIENTO**
CAROL PAOLA CIFUENTES DAZA - PROFESIONAL ESPECIALIZADO	
ANDREA MARCELA DAZA REYES- PROFESIONAL ESPECIALIZADO	
NOMBRE DE REFERENTE GRUPO FUNCIONAL	**FIRMA**
BEATRIZ HELENA GUERRERO AFRICANI	