Fecha: 25/11/2024	**Acta No: 5**	**Hora Inicio: 2:30 PM**	**Hora Fin:** 12:30pm

Tema: Auditoria de Inspección y Vigilancia de la Secretaria de Salud Municipal de Pereira, conforme a la Circular 001 de 2020 de la Superintendencia Nacional de Salud y sus modificatorias del seguimiento a los planes de mejoramiento del informe final de la auditoria e informe final GAUDI # 21083 registrada en la plataforma web Gaudí (Criterios 8 a 19) vigencia año 2023 **EAPB SURA RC**

Responsable: Carolina Betancourt Valencia	**Elaborado por:** Adalberto Arias Pulgarín – Carolina Franco Arana

Proceso / Subproceso / Actividad: Auditoría de seguimiento al cumplimiento de los planes de mejora de la auditoria de la Circular 001 de 2020 de la SNS y sus modificatorias, conforme al informe final de la auditoria **# 21083** registrada en la plataforma web GAUDI vigencia año 2023.

Lugar: Sede administrativa EAPB

AGENDA		
	1.	Presentación equipo de auditoría.
	2.	Presentación objetivo de la auditoria y metodología de procedimiento de auditoría
	3.	Revisión de soportes del cumplimiento a las acciones de mejora criterio 8 al 19
	4.	Diligenciamiento formato plan de mejora aprobado por la EAPB y secretaria de Salud.
	5.	Observaciones y conclusiones
	6.	Cierre de reunión

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

ASPECTOS GENERALES

Siendo las 8:30 am se inicia la reunión con la Participación por parte:

De la EAPB:
Carolina Betancourt Valencia (Coordinadora de Atención en Salud Enfermera)
Laura juliana García Giraldo (Analista de calidad y servicio)
Luz Anyely Arenas Orozco (Coordinador atención en salud)
Valentina Martínez Jaramillo (Coordinador atención en salud)

Por la Secretaria de Salud Municipal:
Dr Adalberto Arias Pulgarín (Médico auditor)
Dra. Carolina Franco (Médica auditora)

OBJETIVO:
Realizar el seguimiento al cumplimiento a los planes de mejora aprobados por la EAPB y la secretaria de Salud Municipal conforme a los estipulado en la Circular 001 de 2020 y sus modificatorias del SNS de los criterios 8 al 19 vigencia año 2023

ALCANCE:
La Circular 001 de 2020 y sus modificatorias establecen la Guía de Auditoría de Inspección Y Vigilancia del Aseguramiento y Prestación que permite a la Superintendencia Nacional de Salud y a las entidades territoriales verificar el cumplimiento por parte de las Entidades Administradoras de Planes de beneficios EAPB de sus responsabilidades en la garantía del acceso al derecho fundamental del Sistema general de Seguridad Social en Salud cumpliendo con parámetros de calidad de conformidad con la normatividad vigente con enfoque diferencia, así mismo establece la necesidad de establecer acciones de mejorar a los procesos con la finalidad de la prestación de servicios de salud con oportunidad y accesibilidad.

Fecha: 25/11/2024	**Acta No: 4**	**Hora Inicio: 2:30 PM**	**Hora Fin:** 12:30pm

Tema: Auditoria de Inspección y Vigilancia de la Secretaria de Salud Municipal de Pereira, conforme a la Circular 001 de 2020 de la Superintendencia Nacional de Salud y sus modificatorias del seguimiento a los planes de mejoramiento del informe final de la auditoria e informe final GAUDI # 21083 registrada en la plataforma web Gaudí (Criterios 8 a 19) vigencia año 2023 **EAPB SURA RC**

Los planes de mejora presentados de la EAPB corresponden a los resultados arrojados en el informe final de la auditoria registrado en la plataforma web GAUDI correspondiente la vigencia de enero a diciembre del año 2023, se realizará el respectivo seguimiento al cumplimiento de las acciones de mejora planteadas conforme a los criterios calificados con incumplimiento durante la vigencia ya descrita, mediante la revisión de los soportes aportados por la EAPB.

Los resultados de la auditoría de seguimiento se plasmarán en el formato de planes de mejora dispuesto por la Secretaria de Salud Departamental de Risaralda y la SNS, conforme al seguimiento soportado por la EAPB y conforme a la normatividad vigente también estipulada en la Circular 001 de 2020 y sus modificatorias.

Y en relación a la siguiente Normatividad:

- Ley 715 DE 2001 Art. 43.1.2; 43.1.5; 43.2.3; 43.4.1
- Ley 715 DE 2001 Art. 44 Num. 44.1.3;
- Decreto 780 de 2016 Art. 2.6.1.2.1.1
- Ley 1122 de 2007 Art. 14; Art. 16
- Ley 1437 de 2011 Art.14 (sustituido por el art. 1 de la Ley 1755 de 2015) y Art. 20; Art.29
- Ley 1438 de 2011 Art. 114 y 130 (num.es 11, 12 y 17) modificado por el art. 3 de la
- Ley 1751 de 2015 art. 2, literales c), d) y e) del art. 6 y art. 8; rt.s 6 (de los elementos esenciales: literales a y c; y de los principios: literales d, e y k) y 8
- Ley 1949 de 2019.
- Decreto Ley 019 de 2012 art. 124
- Decreto 780 de 2016 num.es 1, 2 y 5 del Art. 2.5.1.2.1; 2.5.2.1.1.2; Art. 2.5.3.2.7, 2.5.3.2.16 y 2.5.2.3.8 (num. 4); 2.10.1.1.3; 2.10.1.1.6
- Decreto 019 de 2012art. 123.art. 131
- Decreto Ley 2106 de 2019 Art. 105.
- Res. 3047 de 2008. art. 4
- Res. 1552 de 2013 art. 1.
- Res. 1604 de 2013 art.s 1, 5 (num. 6), 7 y 8
- Res. 1536 de 2015 art. 14 (num.es 14.2, 14.3 y 14.4)
- Res. 3202 de 2016
- Res. 3280 de 2018
- Res. 2481 de 2020 art. 12, 14, 47
- Res. 521 de 2020 num. 5 (num. 5.3) del Anexo Técnico
- Res. 229 de 2020. num. 4.4 del art. 4
- Acuerdo 117 de 1998 art.s , 3, 5, 6 y 9
- Res. 3280 de 2018, en concordancia con el art.modificado por el art. 1 de la Res. 276 de 2019; num. 9.4 del art. 9. Lineamiento Técnico y Operativo Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud y num.es 4.3.6.1 (4.3.6.1.2 y 4.3.6.1.4); 4.10 (4.10.4.2, 4.10.4.4) y 4.12 (4.12.6.1) del num. III Lineamiento Técnico y Operativo Ruta Integral de Atención en Salud Materno Perinatal y la Res. 2292 de 2021.

DESARROLLO DE LA AUDITORIA

1. Presentación equipo de auditoría: Se procede a la presentación del equipo auditor, así como de los presentes por parte de la EAPB, se explica a los asistentes por la EAPB la normatividad aplicable, las responsabilidades de cada uno de los actores y la interrelación entre las normas y entre los actores en la prestación de los servicios de salud.
2. Presentación del objeto de la auditoría y metodología de procedimiento de auditoria: Se procede a explicar el objeto ya descrito en la presente acta, la metodología a implementar mediante la revisión de soporte aportados de la EAPB que respalden el avance en el cumplimiento de las acciones de mejora establecida en el plan de mejora aprobado por la EAPB y la Secretaria de Salud Municipal de los criterio que presentaron clasificación de incumplimiento en el informe

Fecha: 25/11/2024	**Acta No: 4**	**Hora Inicio: 2:30 PM**	**Hora Fin:** 12:30pm

Tema: Auditoria de Inspección y Vigilancia de la Secretaria de Salud Municipal de Pereira, conforme a la Circular 001 de 2020 de la Superintendencia Nacional de Salud y sus modificatorias del seguimiento a los planes de mejoramiento del informe final de la auditoria e informe final GAUDI # 21083 registrada en la plataforma web Gaudí (Criterios 8 a 19) vigencia año 2023 **EAPB SURA RC**

final de la auditoria de la Circular 001 de 2020 y sus modificatorias, registrada en la plataforma web Gaudí de la SNS.

3. Revisión de los soportes aportados por la EAPB Criterios 8 al 19:
La EAPB presento los siguientes criterios con incumplimiento, para lo cual aporto la siguiente información como soporte de avance en el cumplimiento:

-Criterio 12: Anexan cuadro de Excel donde se hace evaluación del indicador de entrega de medicamentos en cada una de las farmacias de Pereira y Dosquebradas, desde el mes d enero hasta agosto. Se observan indicadores por debajo de 90%. Se sugiere plan de mejora a las farmacias que incumplen. SF SURA PEREIRA, incumple en los meses de enero, marzo, junio y agosto. AV CIRCUNVALAR en los meses de junio y agosto. CRUZ VERDE las sedes en el mes de mayo.

Anexan Acta de reunión con fecha del 15 de noviembre de 2024, donde se tiene el tema del cumplimiento en entrega de medicamentos, hasta el mes de octubre.

- Criterio 14: Anexan evidencias en presentaciones de las reuniones con validación del seguimiento semanal en todos los meses del año 2024. Se definen las causales por IPS del eje cafetero, incluyendo Pereira, Dosquebradas, Armenia y Manizales. Anexan cuadro de seguimiento semanal a las autorizaciones desde diciembre 2023 hasta junio de 2024. Evidencian formulario de proform, para las autorizaciones.

Anexan actas de reuniones mensuales con evidencia del seguimiento del cliente oculto en las diferentes IPS contratadas, En el mes de enero de Comfamiliar Dosquebradas, y de IPS de Pereira 2 actas. Febrero con actas semanales (4), marzo, 4 actas, abril y mayo 5 actas cada uno, junio, Julio, agosto, septiembre y octubre con 4 actas cada uno. Se muestran reuniones, mensuales, donde se evalúan las PQRS y se priorizan por frecuencia en cada una de las IPS Básicas (Clínica los Rosales, Colsubsidio, Comfamiliar, Liga Contra el Cáncer, Hospital Santa Mónica, donde se evalúan la oportunidad de medicina general y de especialidades, con planes de mejora Se priorizan las siguientes IPS mostrando seguimiento a la oportunidad y accesibilidad de los servicios. Farmacias, Clínica de Fracturas, Clínica Los Rosales, Comfamiliar, Liga Contra el Cáncer, Diagnóstico Vital, Instituto del Sistema Nervioso, Unidad Oftalmológica Laser y Medicarte. Se hace la anotación que, por políticas institucionales de SURA, no se firman las actas de las reuniones, siendo estas validadas por la lista de asistentes.

Anexan cuadro Excel con planes de mejora a la IPS Colsubsidio, Pereira de fecha del 19 de abril de 2024.

Pendiente soportes de plan de mejora de las farmacias con desviaciones de la meta de entrega de medicamentos prestadores Colsubsidio Avenida Circular y Cruz verde.

-Criterio 15: Adjuntan base de datos consolidado de seguimiento a PQR con fecha de corte a 15 noviembre y captura de pantalla de aplicativo web SALES FORCE en donde realizan siguiente diario a PQRS por prestador de servicio a Clínica Rosales. Colsubsidio Pinares y Colsubsidio Pereira, evidenciándose el mes de noviembre ya que las gestionadas se cierran y no se evidencian en el aplicativo y anexan retroalimentación de 8 correos de notificación a prestadores.

Adjuntan base datos de seguimiento a PQRS realizados en la Alcaldía una vez semanal desde el mes de febrero y la personería desde el mes de enero.

Adjunta 4 actas del prestador Clínica de fracturas de enero, febrero, junio, julio., Colsubsidio 4 actas enero, mayo (2), julio, Liga Contra Cáncer 30 de agosto, Farmacia con todos los operadores 5 actas enero a mayo. Unidad Oftalmología Laser un acta de agosto. con evidencia de seguimiento

Adjunta captura de pantalla de la plataforma ATHENTO en donde gestión el cumplimiento a tutelas y fallos de tutelas.

Fecha: 25/11/2024	**Acta No: 4**	**Hora Inicio: 2:30 PM**	**Hora Fin:** 12:30pm

Tema: Auditoria de Inspección y Vigilancia de la Secretaria de Salud Municipal de Pereira, conforme a la Circular 001 de 2020 de la Superintendencia Nacional de Salud y sus modificatorias del seguimiento a los planes de mejoramiento del informe final de la auditoria e informe final GAUDI # 21083 registrada en la plataforma web Gaudí (Criterios 8 a 19) vigencia año 2023 **EAPB SURA RC**

Adjuntan plan de mejora con prestadora con el prestador Colsubsidio julio, agosto y septiembre.

-Criterio 17: Adjuntan correo de solicitación de estrategia de captación de demanda inducida a los prestadores Colsubsidio día y ESE Salud Pereira y tablero de indicadores en archivo en Excel, con indicador de menores a corte septiembre con cumplimento del 32%. Conforme a las coberturas de la Resl 2364 de 2023.

Adjuntan correo de soporte de notificación de población nominal a todos los prestadores Colsubsidio y Ese Salud Pereira de marzo a noviembre y captura de pantalla de plataforma web para verificación de estados de derechos y población activa para las IPS. Adjunta indicador de primera infancia con avance en el 33%. Conforme a las coberturas de la Resl 2364 de 2023.

Adjuntan archivo Excel con tablero de indicadores de cobertura, población nominal siguiente a cumplimento. Adjunta indicador de ruta RIAS de Flúor en infancia en el 27%Conforme a las coberturas de la Resl 2364 de 2023.

Adjunta archivo de base de datos de mamografías efectivas con fecha de corte a septiembre con realización efectiva de 3306 mamografías y archivo Excel seguimiento a indicador. Adjuntan cumplimiento a indicador de toma de mamografías 50 a 69 años a corte de septiembre del 24.1% Conforme a las coberturas de la Resl 2364 de 2023

-Criterio 18: Adjunta 3 actas de seguimiento con IPS Colsubsidio de abril mayo y julio con seguimiento a indicadores y Actas de seguimiento IPS Pinares del julio y mayo, adjunta dos archivos Excel con auditoria de seguimiento por revisión de historia clínica de IPS Colsubsidio y IPS PINARES y adjuntan informe de auditoría del 16 de octubre indicando adherencia al programa de IPS Colsubsidio del 82% y de la IPS Pinares del 88%. Adjuntan indicador de oportunidad en consulta en IPS Colsubsidio 3 días y IPS pinares cero días, adjuntan en archivo de indicadores con fecha de corte a marzo de oportunidad de consulta de recién nacido del 71%, pero con conclusión indican que no requiere plan de mejora ya que las acciones que tiene implementadas se enfocan a la hallazgos de la auditoria.

4. Diligenciamiento en el formato del plan de mejora: Se procede a registrar los hallazgos en el formato de plan de mejora en la sección de seguimiento, el cual se anexa como parte integral de la presente acta, firmado y aprobado por ambas partes.

.

OBSERVACIONES Y CONCLUSIONES

Se sugiere plan de mejora a las farmacias que incumplen.

Se recomienda incluir en los seguimientos a los prestadores discriminar el indicador por fallos admitidos por Tecnologías del PBS

Se recomienda incluir discrimina en los seguimientos a los prestadores la oportunidad de la consulta y a la cobertura de valoración del recién nacido indicado en la Circular 001 de 2020.

Se evidencia que la EAPB presenta avances en el cumplimiento de las acciones de mejora hasta la fecha de la presente auditoria, encontrando cero (0) acciones de mejora con estado abierto, 17 acciones en estado de ejecución de las cuales dos (2) presentan ejecuciones del 1 al 33%, 2 (dos) del 34 al 69% y 13 del 70 al 99%. En estado de cierre del 100% 1(una) acciones de mejora. Las acciones de mejora planteadas no presentan vencimiento en el plazo de ejecución.

Se anexa formato de plan de mejora diligenciado con seguimiento en avances firmado por ambas partes en formato PDF y Excel

Siendo las 12:30 p.m., se da por terminada la reunión sin otras observaciones.

Fecha: 25/11/2024	**Acta No: 4**	**Hora Inicio: 2:30 PM**	**Hora Fin:** 12:30pm

Tema: Auditoria de Inspección y Vigilancia de la Secretaria de Salud Municipal de Pereira, conforme a la Circular 001 de 2020 de la Superintendencia Nacional de Salud y sus modificatorias del seguimiento a los planes de mejoramiento del informe final de la auditoria e informe final GAUDI # 21083 registrada en la plataforma web Gaudí (Criterios 8 a 19) vigencia año 2023 **EAPB SURA RC**

Firmas participantes:

Carolina Franco Arana
Md Auditor
Secretaria de Salud de Pereira

Carolina Betancourt Valencia
Coordinadora de Atención en Salud Enfermera
EAPB SURA

Adalberto Arias Pulgarín
Md Auditor
Secretaria de Salud de Pereira

Laura Juliana García Giraldo
Analista de calidad y servicio
EAPB SURA

Luz Anyely Arenas Orozco
Coordinador atención en salud
EAPB SURA

Valentina Martínez Jaramillo
Coordinador atención en salud
EAPB SURA

No.	**COMPROMISO**	**RESPONSABLE**	**FECHA DE CUMPLIMIENTO**	**SEGUIMIENTO Ejecutado Si/No**	
				SI	**NO**
1	NA				
2					
3					

	AUDITORIAS	CÓDIGO	ATFT04
	FICHA TÉCNICA PARA SUSCRIPCIÓN, APROBACIÓN Y EVALUACIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	VERSIÓN	01
		FECHA	16/09/2022

Nombre de la entidad que suscribe el plan	EPS SURA
NIT de la entidad	800088702
Dígito de verificación - DV	2
Nombre del representante legal	MARIA CRISTINA RODRIGUEZ
Identificación del representante legal	
Dirección de la entidad	CC PEREIRA PLAZA LOCAL 201
Teléfonos	
Correo electrónico	cbenta-ncourt@sura.com.co
Forma por la cual se detectó el o los hallazgos	AUDITORIA GAUDI
Fecha de suscripción del plan de mejoramiento	1-oct-24
NURC de suscripción del plan de mejoramiento	**No aplica**
Nombre de quien evalúa el plan de mejoramiento	Secretaria de Salud y Protección de Pereira
Fecha de evaluación del plan de mejoramiento	**22/11/2024**
Auto de auditoria (si aplica)	**No aplica**
Fecha de vigencia del plan de mejoramiento	**2024**

A Avance	Estado de la Acción	Estado del Hallazgo	Estado del Avance
0%	ABIERTO	ABIERTO	La actividad no presenta ejecución
1%-33%	EN EJECUCIÓN	EN EJECUCIÓN	La actividad cuenta con soporte documental
34%-69%	CERRADO OPORTUNA	CERRADO OPORTUNA	La actividad cuenta con evidencias de implementación
70%-99%	CERRADO INOPORTUNA	CERRADO INOPORTUNA	La actividad cuenta con evidencias de seguimiento y evaluación
100%	N/A	N/A	La actividad se encuentra totalmente cumplida

PLAN DE MEJORAMIENTO SUSCRITO								EVALUACION ENTE TERRITORIAL		SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN						
COMPONENTE (estándar)	**DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO**	**¿QUÉ?**	**¿CÓMO?**	**¿CUMPLIMIENTO?**		**¿QUIÉN?**	**¿CUÁNDO?**									
		Acciones de mejoramiento	**Descripción de la Acción de Mejora**	**Indicadores de la Acción de Mejora**	**Meta de la Acción**	**Responsable(s) de la acción** Nombre / Cargo	**Fecha de Inicio**	**Fecha de Terminación**	**CONSIDERACIONES ENTE TERRITORIAL**	**ACCIÓN DE MEJORA APROBADA (SI-NO)**	**Soportes o Evidencias de Avance**	**Estado del Avance**	**Estado de la Acción**	**Fecha de Evaluación / Cierre**	**Oportunidad de Ejecución**	**% Avance**	**Estado del Hallazgo**	**Observaciones**
Criterio 12	La EPS NO entregó los medicamentos prescritos a los usuarios de forma completa e inmediata y excepcionalmente, los pendientes dentro de un lapso no mayor a 48 horas, incumpliendo presuntamente lo establecido en el artículo 131 del Decreto Ley 019 de 2012; numerales 1 y 2 del artículo 2.5.1.2.1 del Decreto 780 de 2016; artículos 1, 5 (numeral 6), 7 y 8 de la Resolución 1604 de 2013; artículo 47 de la Resolución 2481 de 2020, o la norma que la modifique o sustituya y numeral 5 (numeral 5.3) del Anexo Tecnico de la Resolución 521 de 2020,(al validar cada caso se encuentra que en efecto se entregaron en el tiempo establecido pero no se logró aportar a tiempo el soporte firmado por parte del paciente, pues no fue suficiente para el evaluador la brilla electrónica de entrega, sino se requería firma del usuario)	Garantizar la disponibilidad de los soportes de entrega de medicamentos con la firma del usuario	1.Garantizar que todos los soportes que se les entrega las formulas de medicamentos se encuentren firmados por el usuario.	1. Numero de formulas entregas completas ante de 48 horas con firma de usuario/ Numero total de formulas medicas *100	Garantizar el soporte de dispensación de medicamentos firmado por el paciente 100%	Luz Anyeli Arenas Jesús Andrés Trujillo Mancilla	01/10/2024	31/12/2024	Garantizar la entrega oportuna de medicamentos en usuarios con enfermedades de alto costo	SI	Anexan cuadro de Excel donde se hace evaluación del indicador de entrega de medicamentos en cada una de las farmacias de Pereira y Dosquebradas, desde el mes d enero hasta agosto. Se observan indicadores por debajo de 90%. Se sugiere plan de mejora a las farmacias que incumplen. SF SURA PEREIRA incumple en los meses de enero, marzo, junio y agosto. AV CIRCUNVALAR en los meses de junio y agosto. CRUZ VERDE las sedes en el mes de mayo.	La actividad cuenta con evidencias de seguimiento y evaluación	EN EJECUCIÓN			70%-99%		Se sugiere plan de mejora a las farmacias que incumplen.
			2. Realizar el seguimiento mediante auditorias al cumplimiento de entrega de soportes de formulas de medicamentos firmados	2. Numero de auditorias con porcentaje de cumplimiento mayor a 90% / Numero total de auditorias realizadas*100	100%	Luz Anyeli Arenas Jesús Andrés Trujillo Mancilla	01/10/2024	31/12/2024	Garantizar la entrega oportuna de medicamentos en usuarios con enfermedades de alto costo	SI	Anexan Acta de reunión con fecha del 15 de noviembre de 2024, donde se tiene el tema del cumplimiento en entrega de medicamentos, hasta el mes de octubre.	La actividad cuenta con evidencias de implementación	EN EJECUCIÓN			34%-69%		
criterio 14	La EPS NO resuelve oportunamente y de fondo las PQRS de sus afiliados, incumplimiento presuntamente lo establecido en el artículo 2.10.1.1.6 del Decreto 780 de 2016; numeral 4.4 del artículo 4 de la Resolución 229 de 2020, en concordancia con los artículos 14 (sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015) y 20 de la Ley 1437 de 2011, y artículos 114 y 130 (numerales 11, 12 y 17) de la Ley 1438 de 2011, modificado por el artículo 3 de la Ley 1949 de 2019.	Se evidencia como una de las principales causas de PQRD "Problemas con autorizaciones" motivo por el cual la EAPB realiza la evaluación del comportamiento de las PQRS con periodicidad quincenal con el fin de realizar seguimiento estricto a la causa raiz	Se implementara un Forms con el fin de realizar seguimiento a los ineficiencias de autorizaciones para intervenir desde la raiz, se continuara con los análisis quincenales que se están realizando para tomar decisiones frente a las quejas - Se presentara semanalmente el pareto por causales de quejas - Socialización mensual de los hallazgos encontrados en autorizaciones	1.Numero de reuniones realizadas/ numero de reuniones agendadas (esto debe ser 100%)	100%	Laura Juliana García Giraldo	01/10/2024	31/12/2024	Resolución oportuna y de fondo de las PQRS	SI	Anexan evidencias en presentaciones de las reuniones con validación del seguimiento semanal en todos los meses del año 2024. Se definen las causales por IPS del eje cafetero, incluyendo Pereira, Dosquebradas, Armenia y Manizales. Anexan cuadro de seguimiento semanal a las autorizaciones desde diciembre 2023 hasta junio de 2024. Evidencian formulario de proform, para las autorizaciones.	La actividad cuenta con evidencias de seguimiento y evaluación	EN EJECUCIÓN			70%-99%		
				2.Numero de autorizaciones gestionadas/ Numero total de autorizaciones solicitadas*100	Identificar las causales en quejas de autorizaciones e intervenirlas mejorando tiempos de respuesta cumplir en un 90% tiempos respuesta	Laura Juliana García Giraldo	01/10/2024	31/12/2024										
		Seguimiento estricto a IPS Básicas y red externa, seguimiento a las principales causales como falta de oportunidad y entrega de medicamentos	Socialización del pareto semanal de prestadores y las principales causas - Cliente oculto mensual a las IPS principales y farmacias - Reuniones quincenales con las IPS básicas para conocer disponibilidad y accesibilidad y seguimientos mensuales con las redes con las brechas en la prestación del servicio - En gestión de falta de oportunidad en ips se maneja seguimiento represa procedimientos y consultas mensual en ips mas quejadas en top 5 (toma de decisiones por red según información)	1.Numero de clientes ocultos realizados / numero de clientes ocultos programados *100 (100% lo esperado),	1. seguimiento al 90% de la red mas quejada según tableros	Laura Juliana García Giraldo	01/10/2024	31/12/2024	Resolución oportuna y de fondo de las PQRS	SI	Anexan actas de reuniones mensuales con evidencia del seguimiento del cliente oculto en las diferentes IPS contratadas. En el mes de enero de Comfamiliar Dosquebradas, y de IPS de Pereira 2 actas. Febrero con actas semanales (4), Marzo, 4 actas. Abril y mayo 5 actas cada uno, Junio, Julio, Agosto, Septiembre y Octubre con 4 actas cada uno. Se muestran reuniones, mensuales, donde se evalúan las PQRS y se priorizan por frecuencia en cada una de las IPS Básicas (Clínica los Rosales, Colsubsidio, Comfamiliar, Liga Contra el Cáncer, Hospital Santa Mónica, donde se evalúan la oportunidad de medicina general y de especialidades, con planes de mejora Se priorizan las siguientes IPS mostrando seguimiento a la oportunidad y accesibilidad de los servicios. Farmacias, Clínica de Fracturas, Clínica Los Rosales, Comfamiliar, Liga Contra el Cáncer, Diagnóstico Vital, Instituto del Sistema Nervioso, Unidad Oftalmológica Laser y Medicarte. Se hace la anotación que por políticas institucionales de SURA, no se firman las actas de las reuniones, pero estas validadas por la lista de asistentes	La actividad cuenta con evidencias de seguimiento y evaluación	EN EJECUCIÓN			70%-99%		
				2. Numero de reuniones agendadas realizadas/ numero de reuniones agendadas*100 (esto debe ser 100%),	100%	Laura Juliana García Giraldo	01/10/2024	31/12/2024										
				3. Indicador de represa de servicios agendados en porcentaje Numero de servicios no gestionados / Numero total de servicios *100	Decir meta	Laura Juliana García Giraldo	01/10/2024	31/12/2024										
				4. Numero IPS priorizadas con seguimientos realizadas/ Numero total de IPS priorizadas *100	100%	Laura Juliana García Giraldo	01/10/2024	31/12/2024										
		Realizar análisis de quejas con relación al incumplimiento en la respuesta a peticiones ciudadanas.	Análisis mensual a causa raiz de quejas y oportunidad en la respuesta y socialización en las reuniones mensuales de seguimiento	Numero de socializaciones realizadas en el año/ Numero de socializaciones programadas *100	cumplir en un 100% análisis	Laura Juliana García Giraldo	01/10/2024	31/12/2024	Resolución oportuna y de fondo de las PQRS	SI	Anexan cuadro Excel con planes de mejora a la IPS Colsubsidio, Pereira de fecha del 19 de abril de 2024	La actividad cuenta con soporte documental	EN EJECUCIÓN			1%-33%		
		Mejoramiento en tiempos de respuesta de quejas para paciente vulnerables y con marcas en oportunidad	Seguimiento a las quejas y su vencimiento, reestructuración del equipo para gestión de casos	1.Numero de quejas de usuarios priorizados con respuesta oportuna y de fondo/ numero de quejas totales usuarios priorizados *100 , indicador debe ser 90%	cumplir en un 90% los tiempos de respuesta en quejas población vulnerables y riesgo vital	Laura Juliana García Giraldo	01/10/2024	31/12/2024	Resolución oportuna y de fondo de las PQRS	SI	Pendiente soportes de plan de mejora de las farmacias con desviaciones de la meta de entrega de medicamentos prestadores Colsubsidio Avenida Circular y Cruz verde.	La actividad cuenta con soporte documental	EN EJECUCIÓN			1%-33%		
Criterios 15	Admisión de Tutelas y fallos La EPS tiene fallos de tutela en contra por tecnologías en salud incluidas en el Plan de Beneficios. La EPS tiene fallos de tutela por tecnologías en salud del Plan de Beneficios incumpliendo presuntamente lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1122 de 2007; artículos 2.5.1.2.1 y 2.5.2.1.1.2 (literal d) del Decreto 780 de 2016; artículos 6 (de los elementos esenciales: literales a y c; y de los principios: literales d, e y k) y 8 de la Ley 1751 de 2015, y Resolución 2481 de 2020, o la norma que modifique o sustituya.	Garantizar la prestación de servicios por tecnologías en salud del Plan de Beneficios	1. Seguimiento y retroalimentación a prestadores, envio diario de base de datos de quejas.	Número de seguimientos realizados a prestadores / Numero total de prestadores de la red de servicios *100	100%	Calidad y servicio Sura Eps,	01/10/2024	01/12/2024	Garantizar el derecho a la salud de los usuarios con la oportunidad y accesibilidad a Tecnologías del PBS	SI	Adjuntan base de datos consolidado de seguimiento a PQR con fecha de corte a 15 noviembre y captura de pantalla de aplicativo web SALES FORCE en donde realizan siguiente diario a PQRS por prestador de servicio a Clínica Rosales , Colsubsidio Pinares y Colsubsidio Pereira, evidenciándose el mes de noviembre ya que las gestionadas se cierran y no se evidencian en el aplicativo y anexan retroalimentación de 8 correos de notificación a prestadores.	La actividad cuenta con evidencias de seguimiento y evaluación	EN EJECUCIÓN			70%-99%		Se recomienda incluir en los seguimientos a los prestadores discriminar el indicador por fallos admitidos por Tecnologías del PBS.
			2. Seguimiento a PQR y quejas,	2. Reducción del numero de tutelas relacionas con Tecnologías en Salud Incluidas en el Plan de Beneficios(PBS) : Numero de fallos de tutela admitidas por PBS / Numero total de tutelas interpuestas*100	0%		01/10/2024	01/12/2024	Garantizar el derecho a la salud de los usuarios con la oportunidad y accesibilidad a Tecnologías del PBS	SI	Adjuntan base de datos consolidado de seguimiento a PQR con fecha de corte a 15 noviembre y captura de pantalla de aplicativo web SALES FORCE en donde realizan siguiente diario a PQRS por prestador de servicio, evidenciándose el mes de noviembre ya que las gestionadas se cierran y no se evidencian en el aplicativo.	La actividad cuenta con evidencias de seguimiento y evaluación	EN EJECUCIÓN			70%-99%		
			3. Visitas una veza la semana a personeria y alcaldia				01/10/2024	01/12/2024	Garantizar el derecho a la salud de los usuarios con la oportunidad y accesibilidad a Tecnologías del PBS	SI	Adjuntan base datos de seguimiento a PQRS realizados en la Alcaldía una vez semanal desde el mes de febrero y la personeria desde el mes de eneno.	La actividad cuenta con evidencias de seguimiento y evaluación	EN EJECUCIÓN			70%-99%		
			4. seguimiento quincenal a IPS con mas quejas			Medico de tutelas Sura Eps	01/10/2024	01/12/2024	Garantizar el derecho a la salud de los usuarios con la oportunidad y accesibilidad a Tecnologías del PBS	SI	Adjunta 4 actas del prestador Clínica de fracturas de enero, febrero, junio , julio , Colsubsidio 4 actas enero, mayo(2), julio, Liga Contra Cáncer 30 de agosto, Farmacia con todos los operadores 5 actas enero a mayo. Unidad Oftalmología Laser un acta de agosto. con evidencia de seguimiento	La actividad cuenta con evidencias de seguimiento y evaluación	EN EJECUCIÓN			70%-99%		
			5. Cumplimiento de tutelas y fallos de tutelas				01/10/2024	01/12/2024	Garantizar el derecho a la salud de los usuarios con la oportunidad y accesibilidad a Tecnologías del PBS	SI	Adjunta captura de pantalla de plataforma ATHENTO en donde gestión el cumplimiento a tutelas y fallos de tutelas.	La actividad cuenta con evidencias de implementación	EN EJECUCIÓN			34%-69%		
			6. Intervención en la causa raiz de PQR, debido a que son las mismas causas de tutelas.				01/10/2024	01/12/2024	Garantizar el derecho a la salud de los usuarios con la oportunidad y accesibilidad a Tecnologías del PBS	SI	Adjuntan plan de mejora con prestadora con el prestador Colsubsidio julio, agosto y septiembre	La actividad cuenta con evidencias de seguimiento y evaluación	EN EJECUCIÓN			70%-99%		

Criterio 17	RIAS La EPS NO garantizó las intervenciones individuales de la Ruta de Atención Integral en Salud - RIAS de Promoción y Mantenimiento de la Salud, de acuerdo con los cursos de vida, en cuanto a la valoración integral, detección temprana y protección específica, en la periodicidad y atenciones plasmadas en el Lineamiento Técnico y Operativo de la RIAS, incumpliendo presuntamente los numerales 14.2 y 14.3 del Artículo 14 de la Resolución 1536 de 2015; Artículos 1, 3, 5, 6 y 9 del Acuerdo 117 de 1998; numeral 9.4 del artículo 9 de la Resolución 3202 de 2016; numerales 3, 4, 5 y 6 del numeral 2.2.3 y, numerales 3.3.1, 3.3.2, 3.3.5 y 3.3.6 del Numeral 3.3 e inciso tercero idem, del numeral I Lineamiento Técnico y Operativo Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud de la Resolución 3280 de 2018 y; Artículo 9 de la Resolución 5857 de 2018; en concordancia con los artículos 4 y7 de la Resolución 3280 de 2018.	Seguimiento a las coberturas	1.Entrega de metas y acciones de articulación para año 2024 para cumplimiento de estas a las Ips y ese del municipio	Indicador de gestión y cumplimento de meta según indicadores de progresividad 3.1Numero de menores de 6 años que recibieron atención por medicina general o pediatria o medicina familiar según control de primera infancia Resol. Conforme a la Resl. 3280 del 2018/ Numero Total de menores de 6 años en la cohorte *100	cumplimento de metas progresividad 34% meta anual según resolución 2364/2023	Salud publica	01/10/2024	01/12/2024	Garantizar las actividades de PE y DT en las rutas RIAS según lo establecido en la norma	SI	Adjuntan correo de solicitación de estrategia de captación de demanda inducida a los prestadores Colsubsidio día y ESE Salud Pereira y tablero de indicadores en archivo en Excel, con indicador de menores a corte septiembre con cumplimiento del 32%. Conforme a las coberturas de la Resl 2364 de 2023	La actividad se encuentra totalmente cumplida	CERRADO			100%		
			2.Entrega de población mensual para demanda inducida y captación de la población en cursos de vida	3.2Numero de menores entre 6 años hasta un día antes de los 12 años que recibieron atención por medicina general o pediatria o medicina familiar según control de primera infancia Resl. 3280 del 2018/ N Total cohortes de menores entre 6 años y un dia antes de los 12 años *100	cumplimento de metas progresividad 37% meta anual según resolución 2364/2023		01/10/2024	01/12/2024	Garantizar las actividades de PE y DT en las rutas RIAS según lo establecido en la norma	SI	Adjuntan correo de soporte de notificación de población nominal a todos los prestadores Colsubsidio y Ese Salud Pereira de marzo a noviembre y captura de pantalla de plataforma web para verificación de estados de derechos y población activa para las IPS. Adjunta indicador de primera infancia con avance en el 33%.Conforme a las coberturas de la Resl 2364 de 2023	La actividad cuenta con evidencias de seguimiento y evaluación	EN EJECUCIÓN			70%-99%		
			3.Indicadores de progresividad cumplimento de metas RIAS	3.3Numero de menores entre 6 años hasta un dia antes de los 12 años que recibieron barniz de flúor / N Total cohortes de menores entre 6 años y un dia antes de los 12 años *100	cumplimento de metas progresividad 37% meta anual según resolución 2364/2023		01/10/2024	01/12/2024	Garantizar las actividades de PE y DT en las rutas RIAS según lo establecido en la norma	SI	Adjuntan archivo Excel con tablero de indicadores de cobertura , población nominal siguiente a cumplimento . Adjunta indicador de ruta RIAS de Flúor en infancia en el 27%Conforme a las coberturas de la Resl 2364 de 2023	La actividad cuenta con evidencias de seguimiento y evaluación	EN EJECUCIÓN			70%-99%		
			4. realización de mamografias	3.4Numero de mujeres entre 50 a 69 años con mamografias realizadas/ N Total cohortes de años mujeres entre 50 a 69 años *100	cumplimento de la meta plan de choque 40%		01/10/2024	01/12/2024	Garantizar las actividades de PE y DT en las rutas RIAS según lo establecido en la norma	SI	Adjunta archivo de base de datos de mamografias efectivas con fecha de corte a septiembre con realización efectiva de 3306 mamografias y archivo Excel seguimiento a indicador. Adjuntan cumplimiento a indicador de toma de mamografias 50 a 69 años a corte de septiembre del 24.1% Conforme a las coberturas de la Resl 2364 de 2023	La actividad cuenta con evidencias de seguimiento y evaluación	EN EJECUCIÓN			70%-99%		
Criterio 18	matemidad La EPS NO garantizó las actividades, procedimientos e intervenciones de detección temprana y protección específica, incumpliendo presuntamente los numerales 14.2 y 14.3 del Artículo 14 de la Resolución 1536 de 2015; Artículos 1, 3, 5, 6 y 9 del Acuerdo 117 de 1998 y; Artículos 2, 3, 8 y 9 de la Resolución 412 de 2000.	Seguimiento al programa de matemidad segura	2.Seguimiento a la cohorte de gestantes nota: la entidad presenta presento incumplimiento en el criterio 18.4 , por lo que los demás indicadores propuestos queda a discreción de la entidad dado que indica seguimiento a la cohorte de la gestante	2.Numero de recién nacidos con consulta control ambulatorio entre los 3 y 5 días posterior al egreso hospitalario/ total de nacidos vivos *100	100%	Salud publica	01/10/2024	01/12/2024	Garantizar las actividades de PE y DT en las rutas RIAMP según lo establecido en la norma	SI	Adjunta 3 actas de seguimiento con IPS Colsubsidio de abril mayo y julio con seguimiento a indicadores y Actas de seguimiento IPS Pinares del julio y mayo , adjunta dos archivos Excel con auditoria de seguimiento por revisión de historia clinica de IPS Colsubsidio y IPS PINARES y adjuntan informe de auditoria del 16 de octubre indicando adherencia al programa de IPS Colsubsidio del 82% y de la IPS Pinares del 88%. Adjuntan indicador de oportunidad en consulta en IPS Colsubsidio 3 días y IPS pinares cero días, adjuntan en archivo de indicadores con fecha de corte a marzo de oportunidad de consulta de recién nacido del 71% .	La actividad cuenta con evidencias de seguimiento y evaluación	EN EJECUCIÓN			70%-99%		Se recomienda incluir discrimina en los seguimientos a los prestadores la oportunidad de la consulta y a la cobertura de valoración del recién nacido indicado en la Circular 001 de 2020.
				1. Oportunidad consulta control de egreso hospitalario Recién nacido Sumatoria total de los días calendario trascurridos entre la fecha que el pacientes solicita cita para se atendido en la consulta medica especializada y/a fecha en la cual fue asignada la cita / Numero total de consultas medicas especializadas asignadas (días)	Entre 3 y 5 días		01/10/2024	01/12/2024										
			3. Solicitar y hacer seguimiento a los planes de acción de las IPS con incumplimiento.	3. Numero de auditorias a la adherencia a la guia de la ruta materno perinatal realizadas a la IPS con incumplimiento/ Numero total de IPS prestadoras de servicio con incumplimiento*100	95% de adherencia	Salud publica	01/10/2024	01/12/2024	Garantizar las actividades de PE y DT en las rutas RIAMP según lo establecido en la norma	SI	Adjunta 3 actas de seguimiento con IPS Colsubsidio de abril mayo y julio con seguimiento a indicadores y Actas de seguimiento IPS Pinares del julio y mayo , adjunta dos archivos Excel con auditoria de seguimiento por revisión de historia clinica de IPS Colsubsidio y IPS PINARES y adjuntan informe de auditoria del 16 de octubre indicando adherencia al programa de IPS Colsubsidio del 82% y de la IPS Pinares del 88%, pero con conclusión indican que no requiere plan de mejora ya que las acciones que tiene implementadas se enfocan a la hallazgos de la auditoria.	La actividad cuenta con evidencias de seguimiento y evaluación	EN EJECUCIÓN			70%-99%		

María Cristina Rodriguez Castaño

Firma del Representante Legal
Nombre:

Firma del Evaluador
Nombre: Carolina Franco Arana — Adalberto Arias Corrales
Cargo: Md Auditor Secretaria de Salud Municipal — Md Auditor Secretaria de Salud Municipal

Gmail

CER Eat <cerauditorias@gmail.com>

PEI CIERRE AUDITORIA DE SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORA CIRCULAR 001 DE 2020 Y MODIFICATORIAS

1 mensaje

CER Auditorias <cerauditorias@gmail.com> 17 de diciembre de 2024, 9:30
Para: Carolina Betancourt Valencia <cbetancourtv@sura.com.co>

Buenos días

Se anexa acta y formatos de plan de mejora firmados entre las partes, dando cierre a la auditoría de Seguimiento a los planes de mejora de la auditoría de la Circular 001 de 2020 y sus modificatorias, realizada el pasado 25 de noviembre del año en curso.

Bn dia

3 adjuntos

- **PEI SURA ACTA SGTO PLANES MEJORA GAUDI VIG 2023 2.pdf** 1972K
- **PEI SURA PLAN MEJORA VIG 23 AÑO 2024 1.pdf** 1592K
- **PEI SURA PLAN MEJORA VIG 23 AÑO 2024 1.xls** 476K