ACTA DE VISITA

Código: MM-GD-SS-F-304

SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	FECHA	24 DE ABRIL DE 2025
	HORA	8:00 AM

PROCESO	SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL ASEGURAMIENTO A TRAVÉS AUDITORIA (GAUDI)
AREA RESPONSABLE	OFICINA ASEGURAMIENTO
FUNCIONARIO RESPONSABLE	ROSA ELVIRA ESCORCIA TORRES
LIDER DE VISITA	MARIANA ARTETA ARTETA
VIGENCIA AUDITORIA	2024
FECHA INICIO	24 DE ABRIL DE 2025
FECHA FINAL	29 DE ABRIL 2025
ENTIDAD AUDITADA	NUEVA EPS S.A REGIMEN CONTRIBUTIVO
NIT	900.156.264-2
DIRECCION	Calle 76 N.° 49C - 16
REPRESENTANTE LEGAL	BERNANRDO CAMACHO RODRIGUEZ -
RESPONSABLE REGIONAL	EUDES CUETO ANGULO
QUIEN ATIENDE AUDITORIA	LIZA SANJUAN
ACTO ADMINISTRATIVO	AUTO 029-2025 DEL 17 DE MARZO DEL 2025
COMUNICACIÓN OFICIAL	QUILLA-25- 053414
OBJETO	Evaluar de manera objetiva, a través de la Guía de Auditoria y del informe de Auditoría-GAUDI, en los términos señalados en los estándares y criterios, el grado de cumplimiento por parte de las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios-EAPB, que operan en el Distrito de Barranquilla, sobre las responsabilidades del aseguramiento en su calidad de garantes del acceso a los servicios de salud, real y oportuno en términos de equidad, libertad de elección, protección integral, participación social y calidad de la población afiliada al Sistema General de Seguridad Social en Salud en la jurisdicción del Distrito de Barranquilla.
ALCANCE	La Auditoria del aseguramiento y la prestación de los servicios de salud a las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios EAPB, se ciñe a la aplicación de los estándares y criterios señalados de la Guía de Auditoria y el Informe de Auditoría, correspondiente al periodo evaluado según la planeación de la programación fijado por la entidad, para evaluar la gestión del aseguramiento de conformidad a las funciones asignadas a las Entidades Promotoras de Salud en el marco normativo vigente.
INSTRUMENTO RECOLECCION	F-305ANEXOACTAAUDITORIAVERIFICACIONEVIDENCIASGAUDIEAPB

1. APERTURA VISITA

Iniciando la presente visita de Auditoria, notificada mediante auto referenciado se realiza la presentación del equipo auditor y responsabilidades de sus miembros. Se le informa al equipo de la EAPB, la metodología del proceso, y las necesidades mínimas para el normal desarrollo relacionados con: 1. Espacio de trabajo y accesibilidad a internet, para el Equipo y los pares de la EAPB que atienden la visita 2. Precisión de los tiempos para la entrega de las evidencias documentales de acuerdo muestras de plantillas y especificidades de los criterios auditados y cargue en plataforma. 3. Responsabilidades del líder del proceso frente a las situaciones que surjan en el desarrollo de la

Autorizo a la Alcaldía Distrital de Barranquilla el tratamiento de datos personales, cumpliendo con la Ley de Protección de Datos y las políticas de seguridad de la información digital y de tratamiento de datos personales, de acuerdo con la Ley de Protección de Datos Personales (Ley 1581 de 2012).

auditoría. 4. Responsabilidades del gerente, Líder y Equipo para la presencialidad de la atención y cierre de auditoría.

Se informa enlace de drive para cargue de información de auditoría a través del correo aud.asegsalud@barranquilla.gov.co

La referente designada por EAPB hace la presentación del equipo de auditoría que serán los responsables de atender la misma como se lista en Link que se relaciona que hace parte de la presente acta.

2. DESARROLLO.

Se procede a la revisión de la información de plantillas debidamente diligenciadas por la EAPB, previamente socializadas, sobre lo cual se procede una vez culminada la verificación a subir en plataforma detalladas por criterio con sus soportes en ANEXO: ACTA RECAUDO EVIDENCIA - AUDITORÍA Y DEL INFORME DE AUDITORÍA-GAUDI, adjunta la cual hace parte de la presente acta, una vez analizada se procede a describir la información recaudada y analizada:

2.1 Análisis y observaciones según criterios

ESTANDAR: MEJORAMIENTO DE LOS INDICADORES DE CALIDAD

CRITERIOS: 4. Análisis y mejoramiento de indicadores de monitoreo de calidad. Afiliación y Novedades

Durante la vigencia auditada, la EAPB Nueva EPS cumplió con los criterios evaluados, presentando un análisis de los indicadores de gestión correspondientes al I y II semestre del 2024. Adicionalmente, incluyó acciones de mejora para los indicadores que, en algún periodo de la vigencia auditada, se identificaron como desfavorables. La entidad se destacó por un desempeño favorable en 27 de los indicadores analizados, lo que refleja un compromiso significativo con la atención oportuna y una gestión eficiente de sus servicios. No obstante, el incumplimiento de las metas establecidas en 6 indicadores evidencia áreas críticas que requieren fortalecimiento, especialmente en aspectos relacionados con la adherencia, la percepción de calidad y la experiencia del usuario. La sostenibilidad de los resultados favorables y el fortalecimiento de la percepción de calidad por parte de los usuarios se posicionan como estrategias fundamentales para garantizar un impacto positivo a largo plazo y el cumplimiento de los objetivos de la EAPB en futuras vigencias. Aunque el análisis presentado por la EAPB señala el cumplimiento de sus metas internas, este enfoque, basado en parámetros propios, evidencia un desempeño que no se alinea completamente con los estándares normativos, lo que resalta la importancia de ajustar las metas internas a los requerimientos regulatorios. En este contexto, la EAPB propone estrategias orientadas al mantenimiento de los resultados, la minimización de riesgos y la optimización de sus desempeños. La implementación de planes de mejora permitirá no solo consolidar los logros actuales, sino también optimizar la percepción y satisfacción de los servicios ofrecidos. Estas acciones contribuirán a un desempeño sostenible, alineado con las exigencias regulatorias, y generarán beneficios significativos tanto para los usuarios como para la EAPB a largo plazo.

ESTANDAR: AFILIACIÓN Y NOVEDADES
CRITERIOS: 5. Verificación de Afiliación y novedades en el SAT
Con base a la revisión del criterio 5 a la EPS NUEVA EPS, la Entidad Territorial realizó las verificaciones sobre los datos de la muestra proporcionada por la herramienta GAUDI, que corresponde a 6 registros, de los cuales se realizaron las verificaciones para establecer si la EPS NUEVA EPS llevó a cabo las verificaciones relacionadas con la afiliación y las novedades presentadas a través del Sistema de Afiliación Transaccional (SAT). Tras analizar los soportes documentales presentados y realizar las consultas pertinentes en las diferentes plataformas y sistemas de información dispuestas por el Ministerio, tales como la Consulta Adres y la consulta de Afiliados Compensados, se corroboró que, para estas muestra en específico, la EPS NUEVA EPS realizó las revisiones de los soportes documentales de inclusión de beneficiarios y traslados por unificación familiar de las novedades de los afiliados en el SAT, como lo estipulan los artículos 2.1.2.3 y 2.1.2.5 del Decreto 780 de 2016, así como los artículos 4, 8, 16 y 22 de la Resolución 768 de 2018. Dando cumplimiento al criterio 5.

ESTANDAR: AFILIACIÓN Y NOVEDADES
CRITERIOS: 6. Garantía a los usuarios en movilidad o portabilidad la continuidad del aseguramiento y la prestación de los servicios

La Entidad Territorial procedió a realizar las verificaciones correspondientes frente a los datos de la muestra arrojada por la herramienta GAUDI para el Criterio 6 del Régimen Contributivo de NUEVA EPS, correspondiente al estándar de Afiliación y Novedades, de manera de determinar si NUEVA EPS garantizó o no garantizó el aseguramiento y la prestación de los servicios solicitados por los usuarios en movilidad o portabilidad , en ese sentido, tras el análisis de los soportes allegados por NUEVA EPS, respecto a los 6 casos arrojados por la herramienta GAUDI y tras realizar las respectivas validaciones por parte del personal auditor en las diferentes plataformas de consulta dispuestas por el Ministerio, se lograron evidenciar 3 casos de los cuales no se evidencio el soporte documental suficiente, que pudiere constatar la prestación efectiva de los servicios solicitados por los usuarios , el primer caso, corresponde la usuaria identificada con TI 1130277669, de la cual no se evidencio el aporte de la Historia Clínica, el segundo caso fue del usuario identificado con CC 1140840135 del cual la EPS no aporta soportes de la prestación del traslado en ambulación básica simple, ni prestación de servicios en la Clínica Murillo de acuerdo a la remisión al servicio de medicina interna, de acuerdo a lo registrado en la Historia Clínica de urgencias de fecha 30/12/2024, finalmente el caso del usuario identificado con CC 55229013 , del cual se observó Historia Clínica presuntamente incompleta, teniendo en cuenta que, en ella no se evidenció Conducta ni Plan de salida/Egreso, es decir, no referencia el suministro ni ordenamiento de medicamentos , ni la realización de exámenes diagnósticos y demás detalles de la atención diferentes al triage y examen físico al usuario, debido a lo anterior, no es posible validar la garantía de la continuidad de la prestación de los servicios que estos usuarios requirieron durante el periodo evaluado, incurriendo presuntamente para esos 3 casos, en el incumplimiento del Artículo 3 y numeral 4.1.1. del artículo 4 de la Resolución 5600 de 2015, Artículos 2.1.3.4, 2.1.12.5, 2.1.12.6 y 2.1.3.4 del Decreto 780.

ESTANDAR: INFORMACIÓN
CRITERIOS: 7. Cumplimiento oportuno y resolutivo de los requerimientos de información.

Se verificó con la NUEVA EPS del régimen contributivo, requerimiento presentado por la Entidad Territorial para el periodo auditado vigencia 2024, bajo radicado: QUILLA-24-189621 del 01 de octubre de 2024 efectuado por el ente Territorial, sobre PQRS interpuesta por la usuaria Tatiana María Vizcaíno identificada con la CC 1044211141 ; verificado y validado durante la visita de auditoria con el responsable de la EPS, se constató que este fue respondido a la entidad territorial dentro de los términos, aun así se evidencia que la respuesta fue remitida a la dirección de correo electrónico: jvasquez@barranquilla.gov.co; correo electrónico que no es un canal valido para remitir información o respuesta a los requerimientos que efectúa la Secretaria Distrital de Salud. Se solicitó soportes de la validación de la respuesta emitida por la EPS.
Así mismo la NUEVA EPS del régimen contributivo no cumple con la entrega de la Información solicitada para las muestras generadas del cargue de la plantilla del CRITERIO 17.4 de Infancia (6 años hasta un día antes de cumplir los 12 años), Protección Específica: Aplicación de barniz de flúor, presentada a la EPS para el periodo auditado.

ESTANDAR: GARANTÍA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

CRITERIOS: 8. Garantía a los afiliados la atención en salud con accebilidad, oportunidad y continuidad

De acuerdo con la verificación documental realizada, a NUEVA EPS EAPB entregó la cohorte de pacientes de alto costo actualizada, correspondiente al periodo evaluado. Esta cohorte arrojó una muestra de 4 usuarios, sobre los cuales se aplicó la revisión del cumplimiento del criterio relacionado con la accesibilidad, oportunidad y continuidad en la atención de los servicios de salud.
Se realizó una evaluación detallada de los soportes clínicos y administrativos que evidencian la ruta de atención para cada uno de los pacientes El análisis permiten concluir que la EPS cumple con el criterio 8 de GAUDI, garantizando la prestación de servicios con accesibilidad, oportunidad y continuidad para los pacientes de alto costo incluidos en la muestra evaluada.

ESTANDAR: GARANTÍA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

CRITERIOS: 9. Asignación de citas de odontología y medicina generales, sin exceder los tres (3) días hábiles

La NUEVA EPS entregó una base de datos de su red de usuarios bajo el nombre "Canales de Atención UT Bienestar OCGN". Como prestador principal se identificó a la UT BIENESTAR- OCGN, la cual incluye varias sedes en el distrito. Para verificar la atención, se realizaron solicitudes a través de los diferentes canales, entre ellos el canal de WhatsApp (3213300382) y llamadas a la línea de call center proporcionada por el prestador (605-3861641).

Las citas fueron asignadas en los siguientes centros de atención:

13243 - UT BIENESTAR- OCGN UMA CARRERA 44

13239 -UT BIENESTAR- OCGN UMA NORTE

13240 -UT BIENESTAR- OCGN UMA MURILLO

13241- UT BIENESTAR- OCGN UMA CARRERA 58

13242-UT BIENESTAR- OCGN UMA CALLE 30

Además, se suministró una base de datos identificada como "Población Barranquilla RC" con información sobre los afiliados del distrito de Barranquilla. De esta base, se seleccionaron aleatoriamente cinco usuarios activos en la BDUA, afiliados a la EPS bajo el régimen contributivo. A los usuarios seleccionados se les gestionó solicitud de cita para medicina general y odontología, encontrándose disponibilidad en la agenda para ambos servicios, La NUEVA EPS garantiza que el agendamiento de las citas se realice dentro de los tres días hábiles exigidos por la normativa vigente.

También se evidenció que, al momento de asignar la cita, se tiene en cuenta el lugar de residencia del usuario, con el fin de ubicarlo en un PASO o IPS cercano, facilitando su acceso y brindando mayor comodidad.

ESTANDAR: GARANTÍA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

CRITERIOS: 10. Agendas abiertas para la asignación de citas de medicina

La NUEVA EPS entregó una base de datos de usuarios bajo el nombre "Autorización Criterio 10 Distrito", con el fin de verificar la disponibilidad de agendas abiertas para consultas de especialidades. Esta base incluye información de los usuarios necesaria para realizar las respectivas validaciones conforme a los lineamientos del criterio evaluado. Adicionalmente, se suministró una base de datos titulada "Canales de Atención UT Bienestar OCGN", que contiene el listado de prestadores de servicios especializados, junto con sus respectivos números de contacto. Dentro de su red, se identifican como prestadores de atención primaria en especialidades como: pediatría, medicina interna, ginecología, ortopedia, cirugía general, cardiología, nefrología, infectología y hematología, incluyendo también a la Clínica Bonnadona Prevenir como referente para oncología. Por cada especialidad se tomó un usuario para verificar la disponibilidad de citas por cada especialidad y se pudo constatar que la EPS cuenta con agendas habilitadas para las especialidades contempladas en el criterio, evidenciándose en los soportes adjuntos (pantallazos de citas y audios) la disponibilidad y oportunidad cercana para la asignación de citas, sin embargo, se identificó que en alguna de las especialidades la disponibilidad de cita es tardía (ginecología, infectología, oncología). En consecuencia, se concluye que la NUEVA EPS cumple con lo establecido en el criterio auditado, (tiene agendas abiertas todos los días hábiles y/o NO informa al usuario la fecha de asignación de cita) cumpliendo presuntamente el artículo 1 de la Resolución 1552 de 2013; artículo 124 del Decreto Ley 019 de 2012; numerales 1 y 2 del artículo 2.5.1.2.1 del Decreto 780 de 2016 y artículo 12 de la Resolución 2481 de 2020 o la norma que la modifique o sustituya.

ESTANDAR: GARANTÍA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

CRITERIOS: 11. Operación del Sistema de Referencia y Contrarreferencia través de una red prestadora disponible y suficiente

La EAPB Nueva EPS realizó la entrega de la base de datos de usuarios de referencia y contrarreferencia correspondiente al periodo auditado, cumpliendo con las recomendaciones e instrucciones emitidas previamente por este ente territorial antes del proceso de cargue.

Posterior al cargue de la base de datos, cuyo objetivo era verificar la gestión de remisiones urgentes (las cuales deben ser tramitadas en un máximo de 12 horas posteriores a la atención inicial en urgencias), se obtuvo una muestra de cuatro (4) usuarios. Durante la revisión y verificación, se identificó que en ninguno de los casos se aportó la historia clínica de ingreso a la IPS receptora, lo cual impide evidenciar la trazabilidad del proceso asistencial y validar si la gestión de la remisión se realizó dentro de los tiempos requeridos. Con base en las observaciones documentales, se determina que la EPS no garantiza el cumplimiento integral del criterio evaluado, ya que no se evidenció la gestión oportuna de las remisiones, afectando los principios de oportunidad y continuidad en la atención.

ESTANDAR: GARANTÍA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

CRITERIOS: 12. Oportunidad en la entrega de medicamentos y excepcionalmente dentro de las 48 horas

La EAPB NUEVA EPS presentó la base de datos correspondiente a los usuarios con cohortes actualizadas de patologías de alto costo reportadas ante la Cuenta de Alto Costo, incluyendo cáncer, VIH, enfermedad renal crónica, hemofilia y hepatitis C. Con el fin de evaluar la oportunidad en la entrega de medicamentos, se seleccionó una muestra de siete (7) pacientes, centrando el análisis en los tiempos transcurridos entre la emisión de la orden médica, el proceso de autorización y la entrega efectiva de los medicamentos prescritos, así como en el cumplimiento del tiempo establecido para la entrega de medicamentos pendientes, el cual no debe superar las 48 horas.
Del análisis realizado sobre la muestra, se evidenció que a todos los usuarios se les aportaron los soportes necesarios para la evaluación del criterio, cumpliendo con los requisitos establecidos.

Se concluye que NUEVA EPS garantizó de manera consistente la entrega inmediata de los medicamentos prescritos por el profesional tratante, así como el suministro de los medicamentos pendientes dentro del plazo máximo de 48 horas.

CRITERIOS: 13. Mecanismos de Atención al Usuario presencial y no presencial

ESTANDAR: GARANTÍA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

La Nueva EPS cuenta con dos sedes físicas en la ciudad de Barranquilla, ubicadas en las siguientes direcciones: Cra. 53 #72 y Calle 45 #9F–48. En estas oficinas se ofrece atención presencial directa a los afiliados.
Además, la Nueva EPS dispone de varios canales de atención no presencial para atender solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y peticiones (PQRS), así como para brindar información general sobre servicios, coberturas y trámites. Estos canales son:

- EVA: A través de EVA puedes resolver dudas e inquietudes y recibir información sobre los servicios que puedes realizar sin necesidad de acudir a un asesor de servicio. EVA está disponible por los siguientes medios:
- WhatsApp: 321 445 9657
  Horario de atención: Lunes a viernes: 7:30 a.m. a 5:00 p.m y Sábados: 8:00 a.m. a 12:00 m.
- También puedes acceder a EVA a través de la página web de la Nueva EPS:
  https://nuevaeps.com.co Ingresa a la burbuja "Canales de Servicio" y selecciona la opción "Chat con EVA".
- Líneas telefónicas para el Régimen Contributivo:
  - Desde un teléfono fijo, marca a la línea gratuita nacional: 01 8000 954400
  - Alternativamente, también puedes comunicarte al: 01 8000 952

CRITERIOS: 14. Resolución oportuna de las peticiones, quejas y reclamos PQR presentadas por los usuarios

ESTANDAR: GARANTÍA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

Con respecto al Criterio 14 del Régimen Contributivo de NUEVA EPS , la Entidad Territorial procedió a realizar las verificaciones correspondientes frente a los datos de la muestra arrojada por la herramienta GAUDI, es decir para este caso 9 registros para la verificación, de manera de determinar si Nueva EPS dio solución de fondo y oportunamente a las peticiones, quejas y reclamos formuladas por estos usuarios, encontrando 6 casos para los cuales la EPS no aportó evidencia documental suficiente con

Autorizo a la Alcaldía Distrital de Barranquilla el tratamiento de datos personales, cumpliendo con la Ley de Protección de Datos y las políticas de seguridad de la información digital y de tratamiento de datos personales, de acuerdo con la Ley de Protección de Datos Personales (Ley 1581 de 2012).

la que se pudiera constatar el cumplimiento de fondo, teniendo en cuenta la ausencia de soportes tales como Historias clínicas, soportes de entrega de medicamentos y soportes de resultados de Laboratorios Clínicos entre otros, así mismo se evidenciaron 5 casos en los cuales no se evidenció una respuesta oportuna en virtud de las instrucciones impartidas por la Supersalud en la CIRCULAR EXTERNA 2023151000000010-5 DE 2023 para la solución de reclamos de riesgos en salud, incumpliendo presuntamente para estos casos en 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.

ESTANDAR: GARANTÍA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

CRITERIOS: 15. Fallos de tutela en contra por tecnologías PBS

La NUEVA EPS del régimen contributivo reporto plantilla 15, un total de (243) fallos de tutelas por tecnologías en salud del Plan de Beneficios para el periodo auditado del 01 de enero al 31 de diciembre de 2024, a los cuales se les solicito que fueran verificados y analizados con el referente de la entidad, donde se les indicaba que se constatará que el reporte a cargar en la plantilla fueran solo fallos de tutela emitidos a favor de afiliados residentes en el municipio en contra de la EPS, por tecnologías en salud incluidas en el Plan de Beneficios, que era necesario realizar dicha validación para minimizar el riesgo de generar muestras por la herramienta GAUDI sobre fallos que no fueran objeto de verificación y auditoria.

Finalmente, la muestra obtenida luego del cargue en la herramienta de la plantilla 15, fue de doce muestras: (CC22619592-CC6890506-CC32649151-CC32857621-CC32689955-CC3766933-CC7480089-CC22382383-TI1044216668-CC22344264-CC742824-CC20190315) De la cual se les solicitó los fallos de tutela, así mismo los soportes que demuestren el cumplimiento de lo ordenado a la entidad a través de la sentencia. Se cargaron en la herramienta los soportes entregados por la entidad que fueron verificados durante la auditoria.

Se puede concluir que la NUEVA EPS del régimen contributivo, no cumple para el periodo auditado entendiendo, que la EPS según los fallos reportados y soportes entregados evidencio no haber garantizado al afiliado, el acceso efectivo a las tecnologías en salud para el cumplimiento de la necesidad y finalidad del servicio, usuario que debió interponer acción de tutela por la presunta vulneración a sus derechos por parte de la entidad.

ESTANDAR: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE PROMOCIÓN Y DETECCIÓN

CRITERIOS: 16. La EPS cuenta con estrategias de demanda inducida

La EAPB NUEVA EPS REGIMEN CONTRIBUTIVO tiene implementadas y documentadas las estrategias de demanda inducida que garantizan a sus afiliados de acuerdo con el grupo etario, género y salud el acceso a las actividades, procedimientos e intervenciones de protección específica correspondiente en niños menores de 5 años (vacunación y salud oral) y detección temprana en adultos de 27 a 59 años de edad (cáncer de cérvix, mama y planificación familiar) de los cursos de vida, adjuntando soportes pertinentes como bases de datos con mensajes de texto, piezas publicitarias en página web y redes sociales, pautas publicitarias en emisoras, además del manual con las estrategias de demanda inducida documentadas e informe de seguimiento territorial en el distrito de Barranquilla donde se presentan las acciones de inducción a la demanda en conjunto con los entes territoriales acorde al comportamiento de los eventos de interés en salud pública, respondiendo al comportamiento de la evaluación de los indicadores de gestión del riesgo monitoreados por Nueva EPS.

ESTANDAR: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE PROMOCIÓN Y DETECCIÓN

CRITERIOS: 17. Garantías de las intervenciones individuales de las RIAS de Promoción y Mantenimiento de la Salud

Criterio 17.1:
La EAPB Nueva EPS RC presentó incumplimientos en el criterio evaluado para garantizar las intervenciones individuales de la Ruta de Atención Integral en Salud (RIAS) de Promoción y Mantenimiento de la Salud, dirigidas al curso de vida de la Primera Infancia. Como evidencia, se analizaron 12 registros seleccionados para verificar las acciones desarrolladas en el marco de la RIAS durante el periodo auditado. De estos: En 1 caso, la etapa específica de atención no fue cubierta, reflejando incumplimientos en la ejecución de las intervenciones, 7 casos cumplieron con las periodicidades y atenciones definidas, 4 registros no aportaron evidencia clínica suficiente para validar la intervención de las atenciones correspondientes. Estas deficiencias reflejan la necesidad de fortalecer la gestión documental y garantizar la cobertura integral en todas las etapas del curso de vida de la primera infancia, asegurando un cumplimiento homogéneo con la normatividad vigente.

Criterio 17.2:
La EAPB Nueva EPS RC cumplió con el criterio evaluado para la protección específica de la primera infancia (desde los 7 días de vida hasta un día antes de cumplir los 6 años), garantizando que los usuarios completaron el esquema de vacunación del Programa Ampliado de Inmunizaciones (PAI) durante la vigencia auditada del año 2024. Este cumplimiento está respaldado por registros detallados en plataformas como PAIWEB 2.0 y aplicación propia de la EAPB, lo que asegura una trazabilidad precisa y confiable de las fechas de vacunación.

Criterio 17.3:
La EAPB Nueva EPS presentó incumplimiento para el criterio evaluado, en las intervenciones establecidas por la Ruta de Atención Integral en Salud (RIAS) para la etapa de vida de la Primera Infancia. Se identificaron 7 Registros que cumplieron con los criterios técnicos y operativos en cuanto a periodicidad y atención, también se detectaron 16 casos con falencias importantes, en 9 registros, las intervenciones carecen de soportes documentales suficientes que validen las fechas de atención. En 9 casos específicos, las acciones se realizaron fuera del periodo auditado, lo cual representa una vulneración a los lineamientos normativos aplicables. Estas deficiencias resaltan la necesidad de fortalecer la implementación de las intervenciones de la RIAS, la gestión documental y los procesos de seguimiento para garantizar el cumplimiento integral de los criterios establecidos. Además, es fundamental establecer medidas correctivas que permitan superar las limitaciones detectadas y asegurar una atención homogénea y de calidad en la población infantil.

Criterio 17.4
La Nueva EPS no aportó los soportes requeridos para la verificación del criterio correspondiente a la acción de Protección Específica relacionada con la aplicación de barniz de flúor. La muestra seleccionada para la auditoría comprendía a 23 usuarios pertenecientes al régimen contributivo. Debido a la ausencia de la documentación exigida, no es posible verificar la ejecución de dicha intervención en salud bucal. En consecuencia, se determina que la Nueva EPS no cumple con el criterio evaluado, al no presentar los soportes que respalden la actividad auditada.

Criterio 17.5:
La EAPB Nueva EPS entrega la plantilla debidamente diligenciada, en la cual se incluyen los soportes correspondientes a nueve (9) muestras. Tras la revisión, se evidencia el no cumplimiento del criterio relacionado con la detección temprana mediante colposcopia y biopsia cervicouterina en los cursos de vida de adultez y vejez. Las inconsistencias fueron identificadas en las siguientes muestras: CC1129501801, CC50969115, CC32725014, CC32691842, CC64749060, CC32744874 y CC55307403.

Criterio 17.6:
Con el objetivo de verificar el cumplimiento del tamizaje de cáncer de mama, específicamente la realización de mamografías cada dos años en mujeres de 50 a 69 años, se llevó a cabo la revisión de una muestra representativa de nueve (9) casos. En este análisis, la NUEVA EPS – régimen contributivo – presentó los soportes completos del procedimiento para siete (7) usuarias, los cuales cumplen con los parámetros de edad y periodicidad establecidos en las normas de tamizaje. Se identificó que en dos (2) casos no se aportaron los soportes documentales que evidencien la realización de la mamografía en el periodo correspondiente. Por lo anterior, se evidencia incumplimiento por parte de la NUEVA EPS para el criterio evaluado.

ESTANDAR: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE PROMOCIÓN Y DETECCIÓN

CRITERIOS: 18. Garantías de las intervenciones individuales de la Ruta Integral Materno Perinatal RIAMP

Criterio 18.1.
Para las mujeres en periodo de gestación se arrojó una muestra de (10) usuarias, la EAPB NUEVA EPS REGIMEN CONTRIBUTIVO, entregó soportes pertinentes para tres (3) gestantes evidenciando ordenamiento, formulación y resultados de paraclínicos completos en la Detección temprana - Atención de cuidado prenatal en la primera consulta del control.

Criterio 18.2.
Para mujeres en periodo de gestación, se arrojó una muestra de (10) usuarias, la EAPB NUEVA EPS REGIMEN CONTRIBUTIVO, no aportó soportes pertinentes para siete (7) usuarias, en cuanto a la entrega de suministro de medicamentos, evidenciando incumplimiento para la población gestante en la primera consulta de control prenatal de acuerdo con la Ruta de atención Materno Perinatal – RIAMP.

Criterio 18.3
En cuanto a la Protección específica y atención al Cuidado del Recién Nacido, para la evaluación de la toma de hemoclasificación y de tamización de hipotiroidismo congénito se obtuvo una muestra de (1) un caso trazador, la EAPB NUEVA EPS régimen contributivo cumplió con la entregó soporte correspondiente para el criterio.

Criterio 18.4
Nueva EPS no aportó soportes completos para la muestra arrojada, de un (1) caso trazador para la atención para el recién nacido de acuerdo con la consulta de control ambulatorio entre los 3 y 5 días posteriores al egreso hospitalario, por lo tanto, NO CUMPLE con el criterio evaluado de acuerdo a la vigencia auditada 2024

ESTANDAR: INFORMACIÓN

CRITERIOS: 19. Cumplimiento oportuno y resolutivo de los requerimientos de información.

Se verificó con la NUEVA EPS del régimen contributivo, requerimiento presentado por la Entidad Territorial para el periodo auditado vigencia 2024, bajo radicado: QUILLA-24-189621 del 01 de octubre de 2024 efectuado por el ente Territorial, sobre PQRS interpuesta por la usuaria Tatiana María Vizcaíno identificada con la CC 1044211141 ; verificado y validado durante la visita de auditoria con el responsable de la EPS, se constató que este fue respondido a la entidad territorial dentro de los términos, aun así se evidencia que la respuesta fue remitida a la dirección de correo electrónico: jvasquez@barranquilla.gov.co; correo electrónico que no es un canal valido para remitir información o respuesta a los requerimientos que efectúa la Secretaria Distrital de Salud. Se solicitó soportes de la validación de la respuesta emitida por la EPS.
Así mismo la NUEVA EPS del régimen contributivo no cumple con la entrega de la Información solicitada para las muestras generadas del cargue de la plantilla del CRITERIO 17.4 de Infancia (6 años hasta un día antes de cumplir los 12 años), Protección Específica: Aplicación de barniz de flúor, presentada a la EPS para el periodo auditado

3. CIERRE AUDITORIA

Los cumplimientos y no cumplimientos de cada criterio evaluado han sido cargado en el aplicativo GAUDI de acuerdo al análisis realizado de las evidencias presentadas por la EPS, continuando la fase de verificación dentro de los términos establecidos en la Circular Instructiva por parte de la SNS. Los hallazgos encontrados serán detallados en el informe de auditoría, previa validación por parte de la Superintendencia Nacional de Salud.

Se da lectura integral del acta, por la coordinación de la Auditoria de la Secretaria Distrital de Salud en presencia de los funcionarios de NUEVA EPS del régimen contributivo quienes se allanan a lo aquí señalado.

Aspectos resaltados por la EAPB,

4. ANEXOS DEL ACTA

Matriz solicitud y reporte de información
Evidencias presentadas por la EAPB por cada criterio evaluado
No siendo otro el motivo de la presente acta se aprueba y se firma por quienes en ella intervinieron, a las 9:00 a.m. a los 29 días del mes de abril del año 2025.

DATOS EQUIPO AUDITOR SECRETARIA				
NOMBRES Y APELLIDOS	**No IDENTIFICACION**	**CARGO/ROL**	**CORREO ELECTRONICO**	**FIRMA**
ROSA ESCORCIA TORRES	22444701	JEFE DE OFICINA ASEGURAMIENTO	rescocia@barranquilla.gov.co	
MARIANA C ARTETA ARTETA	22511447	Asesor/ líder de visita	Marteta@barranquilla.gov.co	
AUDRY RODRIGUEZ HERRERA	32779356	Líder Auditoria	arodriguezh@barranquilla.gov.co	
Yilena Beatriz Viloria Bolivar	22705202	Técnico Operativo/Auditor	yviloriab@barranquilla.gov.co	
Anyerina Paola Cabarcas	1118815359	Técnico Operativo/Auditor	acabarcas@barranquilla.gov.co	
CLAUDIA LORENA PEREZ PATIÑO	53074456	Técnico Operativo	Cperezp@barranquilla.gov.co	
GINA GARCIA ANGULO	55222210	Abogado apoyo	ggarcia@barranquilla.gov.co	
MARIA LLINAS BERDUGO	1042999395	Auditor apoyo	maria.llinas@hotmail.com	
LEONOR REALES MOLINARES	30896605	Auditor apoyo	leoreales1975@gmail.com	
CINTYA TAMARA SILVERA	1129516301	Auditor apoyo	tamy8629@hotmail.com	
Tayde Avila Garcia	32716395	Auditor medico /contratista	tavilagar15@gmail.com	
ANA GONZÁLEZ RUBIO JIMÉNEZ	32834675	Auxiliar en Salud	agonzalezr@barranquilla.gov.co	
IVY ANNETH ESTRADA UTRIA	1129583603	Medico Auditor	Anneth87@gmail.com	
DATOS EQUIPO AUDITADO EAPB				
PAOLA ANDREA CORREA PALOMINO	22461709	Profesional de gestión de riesgo	paola.correa@nuevaeps.cp	
FABIOLA PATRICIA GUTIÉRREZ MALO	44154779	Enfermera de Calidad	fabiola.gutierrez@nuevaeps.com.co	
NORAYMA SÁNCHEZ ZAMBRANO	57403849	Profesional gestión del riesgo	norayma.sanchez@nuevaeps.com.co	
LUIS FERNANDO CRISTANCHO AREVALO	7178817	Coordinación Zonal de Servicio al Cliente	Luis.cristancho@yahoo.com.co	
MARIA MONICA ORTEGA VANEGAS	1047391379	Auditor De Salud Oral	mariam.ortega@nuevaeps.com.co	
KETY DONADO	22618783	Coordinador de gestión del riesgo primario	kety.donado@nevaeps.com.co	
RUSTMIRA DEL ROSARIO CASTILLA PARDO	30765041	Profesional de gestión de cohortes de Alto costo	rustmira.castilla@nuevaeps.com.co	
DULFA JIMÉNEZ DE ALBA	32828444	Profesional Gestión del Riesgo	dulfa.jimenez@nuevaeps.com.co	
LIZA SANJUAN	32834731	Profesional Organismo de Control	Auditorias_atlantico@nuevaeps.com	
LAUREN PEREZ	1129568098	Profesional del Riesgo	Laurens.perez@nuevaeps.com.co	

Autorizo a la Alcaldía Distrital de Barranquilla el tratamiento de datos personales, cumpliendo con la Ley de Protección de Datos y las políticas de seguridad de la información digital y de tratamiento de datos personales, de acuerdo con la Ley de Protección de Datos Personales (Ley 1581 de 2012).