Fecha: 24/02/2025	**Acta No: 4**	**Hora Inicio: 8:30 am**	**Hora Fin: 12:30 am**

Tema: Auditoría de Inspección y Vigilancia de la Secretaria de Salud Municipal de Pereira de la Circular 001 de 2020 de la Superintendencia Nacional de Salud y sus modificatorias en el cierre al cumplimiento de los planes de mejoramiento conforme al informe final de la auditoria e informa GAUDI #21083 registrado en la plataforma web GAUDI (Criterios 8 a 19) vigencia año 2023 **EAPB SURA**

Responsable EAPB: Carolina Betancourt Valencia	**Elaborado por: 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** registrado en la plataforma web GAUDI vigencia año 2023.

Lugar: Reunión virtual con la EAPB Teems

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 da inicio a la reunión con la Participación por parte:

De la EAPB:

Laura Juliana García	Analista De Calidad Y Servicio
Valentina Martínez	Coordinador Atención En Salud
Carolina Betancourt Valencia	Coordinador Atención En Salud
Luz Anyely Arenas	Coordinador Atención En Salud
Ana Cristina Zamora Agudelo	Analista de Tutelas Regional

Por la Secretaria de Salud Municipal:

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.

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

Fecha: 24/02/2025	**Acta No: 4**	**Hora Inicio: 8:30 am**	**Hora Fin: 12:30 am**

Tema: Auditoría de Inspección y Vigilancia de la Secretaria de Salud Municipal de Pereira de la Circular 001 de 2020 de la Superintendencia Nacional de Salud y sus modificatorias en el cierre al cumplimiento de los planes de mejoramiento conforme al informe final de la auditoria e informa GAUDI #21083 registrado en la plataforma web GAUDI (Criterios 8 a 19) vigencia año 2023 **EAPB SURA**

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.

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 cierre 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 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:

Fecha: 24/02/2025	**Acta No: 4**	**Hora Inicio: 8:30 am**	**Hora Fin: 12:30 am**

Tema: Auditoría de Inspección y Vigilancia de la Secretaria de Salud Municipal de Pereira de la Circular 001 de 2020 de la Superintendencia Nacional de Salud y sus modificatorias en el cierre al cumplimiento de los planes de mejoramiento conforme al informe final de la auditoria e informa GAUDI #21083 registrado en la plataforma web GAUDI (Criterios 8 a 19) vigencia año 2023 **EAPB SURA**

La EAPB presentó los siguientes criterios con incumplimiento, para lo cual aporto la siguiente información como soporte de avance en el cumplimiento:

-CRITERIO 12: Acción 1: Auditoría seguimiento: 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.
Para el cierre anexan archivos en Excel con los planes de acción para Colsubsidio y Helpharma, con Colsubsidio se evidencia que uno de los temas es Capacitación y mayor seguimiento en las sedes de las regionales de valle del cauca, Cundinamarca, Bucaramanga y eje cafetero para garantizar el tratamiento y entrega oportuna y con Helpharma se evidencia que las acciones de mejora tienen plazo de cumplimiento hasta agosto, octubre y diciembre 2024.
Adjunta indicadores de acción de mejora calculados indicador 1. Entregas completas cumplimiento del 96%

Acción 2. Auditoría seguimiento: Anexan Acta de reunión con fecha del 25 de noviembre de 2024, donde se tiene el tema del cumplimiento en entrega de medicamentos, hasta el mes de octubre.
Para el cierre: Adjuntan acta del 13/12/2024 de seguimiento de entrega de medicamentos con los prestadores de medicamentos en donde se observa seguimiento a la oportunidad de medicamentos PBS para Risaralda del 98% Adjunta indicadores de acción de mejora calculados indicador 1.2 Número auditorias con mayor a 90% (9/9) con cumplimiento del 100%.

-CRITERIO 14: Acción 1: Auditoría seguimiento: 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.
Para la auditoría del cierre la entidad cuenta con seguimiento semanal por medio de presentaciones de todo el 2024 hasta diciembre, anexan actas de reunión con Calculaser del 10/01/2025, Comfamiliar Risaralda del 10/01/2025 y Liga Contra el Cáncer 10/01/2025 con seguimiento a las autorizaciones, se ve cumplimento al indicador ya que se evidencia un análisis quincenal por medio de las presentaciones y reuniones mensuales de socialización con los prestadores. Adjunta indicadores de acción de mejora calculados indicador 1. Número reuniones realizadas cumplimiento 100% 2. Numero autorizaciones cumplimiento 99%.

Acción 2. 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.
Para la auditoría de cierre anexan cuadro en Excel en el cual se evidencia el seguimiento por medio del cliente oculto hasta el mes de diciembre específicamente con la Clínica los Nevados, igualmente presentan soportes de reportes de resultados del cliente oculto con Clínica de Fracturas del 02/01/2025, Ips Colsubsidio del 28/01/2025 y Liga Contra el Cáncer del 28/01/2025 al igual que actas de reunión con los prestadores en las cuales socializan los resultados de la estrategia. se evidencia cumplimiento en el indicador de reuniones agendadas ya que presentan soportes de actas mensuales, se evidencia cumplimiento en el indicador de IPS priorizadas ya que adjuntan actas de reunión con los prestadores ya mencionados. Adjunta indicadores de acción de mejora calculados indicador 1. Numero cliente oculto 100% 2. Numero reuniones agendadas 100% 3. Indicador de represa 100% 4. Numero IPS priorizadas 100%"

Fecha: 24/02/2025	**Acta No: 4**	**Hora Inicio: 8:30 am**	**Hora Fin: 12:30 am**

Tema: Auditoría de Inspección y Vigilancia de la Secretaria de Salud Municipal de Pereira de la Circular 001 de 2020 de la Superintendencia Nacional de Salud y sus modificatorias en el cierre al cumplimiento de los planes de mejoramiento conforme al informe final de la auditoria e informa GAUDI #21083 registrado en la plataforma web GAUDI (Criterios 8 a 19) vigencia año 2023 **EAPB SURA**

Acción 3. Anexan cuadro Excel con planes de mejora a la IPS Colsubsidio, Pereira de fecha del 19 de abril de 2024
Para la auditoría de cierre anexan actas de reunión con CalcularSer del 10/01/2025 y Liga Contra el Cáncer del 10/01/2025, en las cuales se evidencia la socialización de las PQRS y sus causas, cumplen con el indicador ya que presentan actas con los prestadores de manera mensual. Adjunta indicadores de acción de mejora calculado con cumplimiento del 100% "

Acción 4. Pendiente soportes de plan de mejora de las farmacias con desviaciones de la meta de entrega de medicamentos prestadores Colsubsidio Avenida Circunvalar y Cruz verde.
Auditoría cierre :Adjuntan dos Exceles con planes de mejora con los prestadores Colsubsidio, Helpfarma y Cruz Verde y adjuntan 5 actas de su seguimiento con todos los operadores de farmacia de julio a noviembre 2024, con Colsubsidio dos acta de seguimiento PQRS de septiembre y octubre , con Cruz verde tres actas de octubre y noviembre y anexan presentación de calidad de fecha 29/01/2025 en la cual se evidencia el seguimiento al indicador dando como resultado que el 90% de los casos radicados en el año 2024 corresponde a usuarios de PBS, se evidencia disminución en la radicación de PAC pero esto es debido al fortalecimiento de integralidad PBS - SPTI y un aumento en las queja del PBS del 29% en comparación al año 2023 por lo que se recomienda fortalecer las estrategias de impacto en la actividad. Adjunta indicadores de acción de mejora calculado con cumplimiento del 91%.

-CRITERIO 15. Acción 1: 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.
Para el cierre anexan captura de pantalla de aplicativo web SALES FORCE en donde realizan seguimiento diario a PQRS por prestador de servicio en este caso a IPS Colsubsidio entre otros, teniendo como fecha más actual de seguimiento el 26/11/2024, adicionalmente anexan presentaciones con el comportamiento de las quejas por periodos de 15 días lo cual evidencia el cumplimiento de la acción de mejora. Adjunta indicador de acción de mejora calculado (9/9) cumplimiento el 100%.

Acción 2: 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.
Para el cierre anexan captura de pantalla de aplicativo web SALES FORCE en donde realizan seguimiento diario a PQRS por prestador se servicio en este caso a IPS Colsubsidio, Helpharma, Cardiprevent entre otros, teniendo como fecha más actual de seguimiento el 26/11/2024, adicionalmente anexan presentaciones con el comportamiento de las quejas por periodos de 15 días.

Acción 3. 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.
Para el cierre adjuntan base datos de seguimiento a PQRS realizados en la Alcaldía se evidencia que el último fue realizado el 18/11/2024 y la personería con último seguimiento del 20/11/2024, igualmente se evidencia cumplimiento en el indicador de acción de mejora ya que en el acta del 18/11/2024 correspondiente a tutelas muestran un % de cumplimiento del 66 y 207 proceso para el Eje Cafetero.

Acción 4. 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.
Para el cierre adjuntan actas con OPERADORES FARMACEUTICOS EJE CAFETERO-OAU e IPS Básicas siendo la última del 15/11/2024 e igualmente actas con Colsubsidio Farmacia de fechas 15/10/2024 y 19/09/2024 y Cruz Verde de fechas 09/10/2024, 23/10/2024 y 29/11/2024, igualmente se evidencia cumplimiento en el indicador de acción de mejora ya que en el acta del 18/11/2024 correspondiente a tutelas muestran un % de cumplimiento de los 66 y 207 procesos para el Eje Cafetero.

Acción 5. Adjunta captura de pantalla de plataforma ATHENTO en donde gestión el cumplimiento a tutelas y fallos de tutelas.

Fecha: 24/02/2025	**Acta No: 4**	**Hora Inicio: 8:30 am**	**Hora Fin: 12:30 am**

Tema: Auditoría de Inspección y Vigilancia de la Secretaria de Salud Municipal de Pereira de la Circular 001 de 2020 de la Superintendencia Nacional de Salud y sus modificatorias en el cierre al cumplimiento de los planes de mejoramiento conforme al informe final de la auditoria e informa GAUDI #21083 registrado en la plataforma web GAUDI (Criterios 8 a 19) vigencia año 2023 **EAPB SURA**

Para el cierre adjuntan actas de seguimiento de admisiones y fallos de tutela de la Regional Eje Cafetero con fechas 3/10/2024, 23/10/2024 y 28/11/2024, al igual que captura de pantalla de cumplimiento de tutelas a noviembre. Adjuntan indicador de acción de mejora calculado (22/39) con cumplimiento 95,5%.

Acción 6. Adjuntan plan de mejora con prestadora con el prestador Colsubsidio julio, agosto y septiembre Para el cierre adjuntan documento de CAPACITACIÓN EN EL MES DE NOVIEMBRE PERSONAL AUTORIZADOR SOBRE INEFICIENCIA EN AUTORIZACION, Link forms causas evitables tutelas y Link ineficiencia en autorizaciones, adjunta Excel con listado de asistencia del 14/11/2024 la cual fue realizada por Teems.

-CRITERIO 17. Acción 1: Adjuntan correo de solicitación de estrategia de captación de demanda inducida a los prestadores Colsubsidio día y ESE Salud Pereira y tableros de indicadores en archivo en Excel de Colsubsidio las dos sedes, Conforme a las coberturas de la Resol 2364 de 2023.
Auditoría cierre el indicador fue cerrado en auditoria de seguimiento. Adjuntan indicador de acción de mejora calculados con cumplimiento del 60% (consolidado por las dos sedes del prestador)

Acción 2. 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 Resol 2364 de 2023
Para el cierre adjuntan cuadros en Excel con información de indicadores de progresividad con Colsubsidio sede Pinares y Pereira, en el cual se evidencia un % de proyección cobertura para el 2024 del 34% y un cumplimiento a diciembre del 33,6% para sede Pinares y 33,6% para sede Pereira .Adjuntan indicadores de acción de mejora calculados específico para medicina general (consolidado por ambas sedes)con cumplimiento del 62%

Acción 3. 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 Resol 2364 de 2023
Para el cierre adjuntan cuadros en Excel con información de indicadores de progresividad con Colsubsidio y documentos de notificación y seguimiento de los resultados donde se evidencia atención bucal en los cursos de vida infancia y adolescencia, adjuntan certificación de indicador de cobertura de flúor en la infancia par el año 2024 de 39%, observando cumplimiento en la meta planteada por la entidad. Adjuntan indicadores de acción de mejora calculados específico para medicina general con cumplimiento del 39%

Acción 4. 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 Resol 2364 de 2023
Para el cierre adjuntan archivo en Excel con tablero de indicadores de mamografías a corte diciembre de 2024, con una cobertura del 25,4% Adjuntan indicadores de acción de mejora calculados especifico, con cumplimiento del 25%, **se observa que el indicador se encuentra por debajo de la meta propuesta por lo que se recomienda reforzar la acción de mejora para tener un mayor impacto en los resultados.**

-CRITERIO 18: Acción 1: 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%.
Para el cierre adjuntan acta de reunión de seguimiento Rutas MPN EPS Sura – IPS Colsubsidio pinares de fecha 23/12/2024 y acta de reunión de seguimiento Rutas MPN EPS Sura – IPS Colsubsidio Pereira de fecha 19/12/2024, en las actas realizan seguimiento a la oportunidad de la consulta de control de recién nacido con oportunidad a 16 días, para lo cual establecieron con los prestadores cuentan con un drive de consulta diaria y consulta directa con lo usuaria, en las actas se observa establecimiento de acciones de mejora y seguimiento. Adjuntan indicadores de acción de mejora calculados 1. Numero recién nacidos cumplimiento 93% 2. Oportunidad cita de recién nacido 3 días. "

Fecha: 24/02/2025	**Acta No: 4**	**Hora Inicio: 8:30 am**	**Hora Fin: 12:30 am**

Tema: Auditoría de Inspección y Vigilancia de la Secretaria de Salud Municipal de Pereira de la Circular 001 de 2020 de la Superintendencia Nacional de Salud y sus modificatorias en el cierre al cumplimiento de los planes de mejoramiento conforme al informe final de la auditoria e informa GAUDI #21083 registrado en la plataforma web GAUDI (Criterios 8 a 19) vigencia año 2023 **EAPB SURA**

Acción 2.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%, 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.
Para el cierre adjuntan acta de reunión de seguimiento Rutas MPN EPS Sura – IPS Colsubsidio pinares de fecha 23/12/2024 y acta de reunión de seguimiento Rutas MPN EPS Sura – IPS Colsubsidio Pereira de fecha 19/12/2024, en las actas se evidencia acciones de mejora en el seguimiento a las rutas RIAMP. Adjuntan indicador de acción de mejora calculado con cumplimiento del 100%"

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.

.

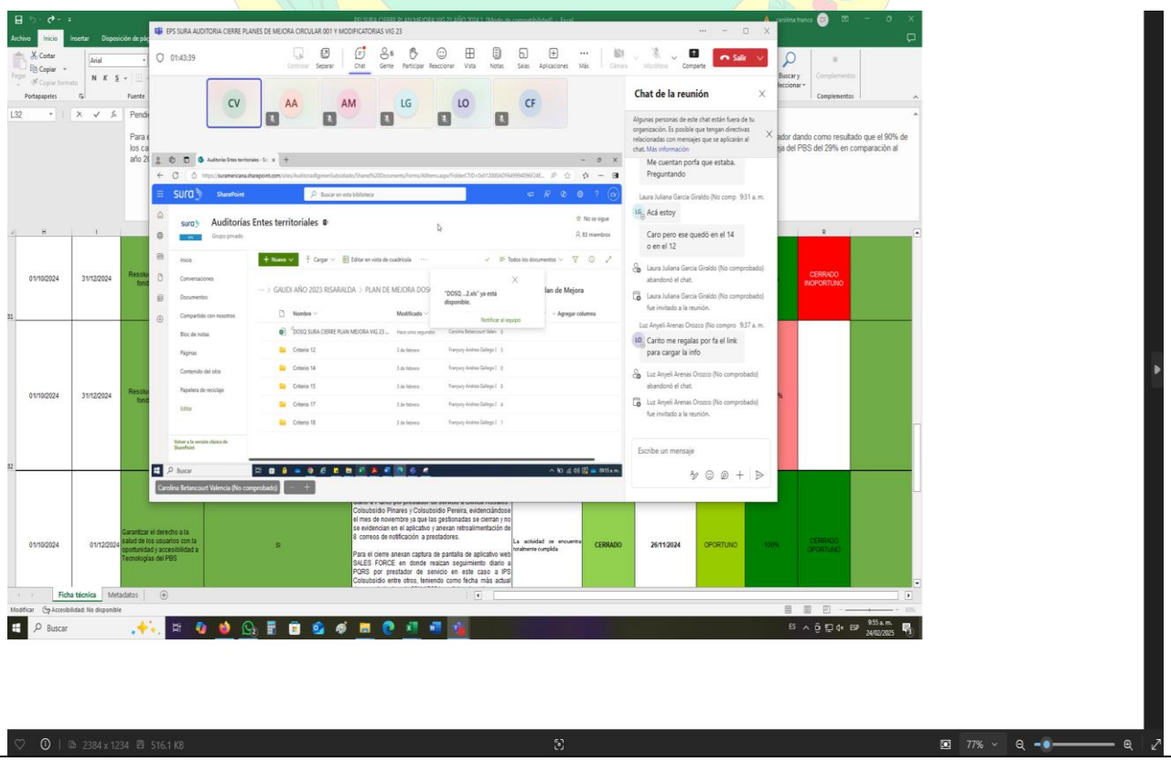
OBSERVACIONES Y CONCLUSIONES

Durante la auditoria de cierre en algunas acciones de mejora se observaron con un cumplimiento en el indicador por debajo de la meta propuesta por lo que se recomendó realizar un reforzamiento para obtención de un mayor impacto en el mejoramiento del criterio y de los indicadores. (las acciones fueron resaltadas en negrilla durante el desarrollo de la auditoria en la presente acta- punto 3) y a la cual la entidad refirió continuar con el proceso de mejoramiento.

Se evidencio cumplimiento por parte de la EAPB en las acciones de mejora planteadas con cumplimiento del 100 % de las 18 acciones.

Se anexa formato de plan de mejora diligenciado con seguimiento en avances de la auditoria de cierre firmado por ambas partes en formato PDF, se anexa captura pantalla de asistencia virtual por Teems.

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



Fecha: 24/02/2025	**Acta No: 4**	**Hora Inicio: 8:30 am**	**Hora Fin: 12:30 am**

Tema: Auditoría de Inspección y Vigilancia de la Secretaria de Salud Municipal de Pereira de la Circular 001 de 2020 de la Superintendencia Nacional de Salud y sus modificatorias en el cierre al cumplimiento de los planes de mejoramiento conforme al informe final de la auditoria e informa GAUDI #21083 registrado en la plataforma web GAUDI (Criterios 8 a 19) vigencia año 2023 **EAPB SURA**

Carolina Betancourt Valencia
Coordinador Atención En Salud

Carolina Franco Arana
Secretaria de Salud de Pereira

Luz Anyely Arenas
Coordinador Atención En Salud

Ana Cristina Zamora Agudelo
Analista de Tutelas Regional

Laura Juliana García
Analista De Calidad Y Servicio

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

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

Nombre de la entidad que suscribe el plan	EPS SURA
NIT de la entidad	800088702
Digito 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	clientanpqurt@sura.com.co
Forma por la cual se detectó el o los hallazgos	AUDITORIA GALDI
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**

% Avance	Estado de la Acción	Estado del Hallazgo	Estado del Hallazgo
0%	ABIERTO	ABIERTO	La actividad no presenta ejecución
1% A 33%	EN EJECUCIÓN	EN EJECUCIÓN	La actividad cuenta con evidencia de ejecución
	CERRADO OPORTUNO	CERRADO OPORTUNO	La actividad cuenta con evidencias de cumplimiento de la acción
34% A 99%	CERRADO INOPORTUNO	CERRADO INOPORTUNO	La actividad cuenta con evidencias de cumplimiento y evaluación
100%	N/A	N/A	La actividad no presenta actualmente ningún cumplimiento

PLAN DE MEJORAMIENTO SUSCRITO								EVALUACION ENTE TERRITORIAL		SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN							
COMPONENTE (estándar)	**DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO**	**¿QUÉ?**	**¿CÓMO?**	**¿CUMPLIMIENTO?**		**¿QUIÉN?**	**¿CUÁNDO?**		**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**
		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**										
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 Técnico 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 firma electrónica de entrega, sino se requería firma del usuario)	1.Garantizar la disponibilidad de los soportes de entrega de medicamentos con la firma del usuario	1.1Garantizar 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 Anyell Aranas/Jesús Andrés Trujillo Mancilla	01/10/2024	31/12/2024	Garantizar la entrega oportuna de medicamentos en usuarios con enfermedades de alto costo	SI	**1. Auditoría seguimiento:** 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, julio y agosto. AV CIRCUNVALAR en los meses de junio y agosto. CRUZ VERDE las sedes en el mes de mayo. **Para el cierre** anexan archivos en Excel con los planes de acción para Colsubsidio y Helpharma, con Colsubsidio se evidencia que uno de los temas es Capacitación y mayor seguimiento en las sedes de las regionales de valle del cauca, Cundinamarca , Bucaramanga y eje cafetero para garantizar el tratamiento y entrega oportuna y con Helpharma se evidencia que las acciones de mejora iba plazo de cumplimiento hasta agosto, octubre y diciembre 2024. Adjunta indicadores de acción de mejora calculados indicador 1. Entregas completas cumplimiento del 96%	La actividad se encuentra totalmente cumplida	**CERRADO**	31/12/2024	OPORTUNO	100%	CERRADO OPORTUNO		
			1.2. 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 Anyell Aranas/Jesús Andrés Trujillo Mancilla	01/10/2024	31/12/2024	Garantizar la entrega oportuna de medicamentos en usuarios con enfermedades de alto costo	SI	**2. Auditoría seguimiento**: Anexan Acta de reunión con fecha del 25 de noviembre de 2024, donde se tiene el tema del cumplimiento en entrega de medicamentos, hasta el mes de octubre. **Para el cierre:** Adjuntan acta del 13/12/2024 de seguimiento de entrega de medicamentos con los prestadores de medicamentos en donde se observa seguimiento a la oportunidad de medicamentos PBS para Risaralda del 98% Adjunta indicadores de acción de mejora calculados indicador 1.2 Número auditorias con mayor a 90% (9/9) con cumplimiento del 100%	La actividad se encuentra totalmente cumplida	**CERRADO**	31/12/2024	OPORTUNO	100%	CERRADO OPORTUNO		
criterio 14	La EPS NO resuelve oportunamente y de fondo las PQRS de sus afiliados, incumpliendo 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.	1.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 raíz	1.1 Se implementara un Forms con el fin de realizar seguimiento a los ineficiencias de autorizaciones para intervenir desde la raíz, 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	**1. Auditoría seguimiento:** 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. **Para la auditoria del cierre** la entidad cuenta con seguimiento semanal por medio de presentaciones de todo el 2024 hasta diciembre, anexan actas de reunión con Calculeser del 10/01/2025, Comfamiliar Risaralda del 10/01/2025 y Liga Contra el Cáncer 10/01/2025 con seguimiento a las autorizaciones, se ve cumplimiento al indicador ya que se evidencia un análisis quincenal por medio de las presentaciones y reuniones mensuales de socialización con los prestadores. Adjunta indicadores de acción de mejora calculados indicador 1. Número reuniones realizadas cumplimiento 100% 2. Numero autorizaciones cumplimiento 99%.	La actividad se encuentra totalmente cumplida	**CERRADO**	10/01/2025	INOPORTUNO	100%	CERRADO INOPORTUNO		
				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									
		2.Seguimiento estricto a IPS Básicas y red externa, seguimiento a las principales causales como falta de oportunidad y entrega de medicamentos	2.1.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 tablero	Laura Juliana García Giraldo	01/10/2024	31/12/2024	Resolución oportuna y de fondo de las PQRS	SI	2.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 evalian 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 evaluan 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. **Para la auditoria de cierre** anexan cuadro en Excel en el cual se evidencia el seguimiento por medio del cliente oculto hasta el mes de diciembre especificamente con la Clínica los Nevados, igualmente presentan soportes de reportes de resultados del cliente oculto con Clínica de Fracturas del 02/01/2025, Ips Colsubsidio del 28/01/2025 y Liga Contra el Cáncer del 29/01/2025 al igual que actas de reunión con los prestadores en las cuales socializan los resultados de la estrategia se evidencia cumplimiento en el indicador de reuniones agendadas ya que presentan soportes de actas mensuales, se evidencia cumplimiento en el indicador de IPS priorizadas ya que adjuntan actas de reunión con los prestadores ya mencionados .Adjunta indicadores de acción de mejora calculados indicador 1. Numero cliente oculto 100% 2. Numero reuniones agendadas 100% 3. Indicador de represa 100% 4. Numero IPS priorizadas 100%	La actividad se encuentra totalmente cumplida	**CERRADO**	31/12/2024	OPORTUNO	100%	CERRADO OPORTUNO		
				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									
		3.Realizar análisis de quejas con relación al incumplimiento en la respuesta a peticiones ciudadanas.	3.1.Análisis mensual a causa raíz 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	3.Anexan cuadro Excel con planes de mejora a la IPS Colsubsidio, Pereira de fecha del 19 de abril de 2024 **Para la auditoria de cierre** anexan actas de reunión con CalcularSer del 10/01/2025 y Liga Contra el Cáncer del 10/01/2025, en cuales se evidencia la socialización de las PQRS y sus causas, cumplen con el indicador ya que presentan actas con las prestadores de manera mensual. Adjunta indicadores de acción de mejora calculado con cumplimiento del 100%	La actividad se encuentra totalmente cumplida	**CERRADO**	31/12/2024	OPORTUNO	100%	CERRADO OPORTUNO		
		4.Mejoramiento en tiempos de respuesta de quejas para paciente vulnerables y con marcas en oportunidad	4.1.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	4.Pendiente soportes de plan de mejora de las farmacias con desviaciones de la meta de entrega de medicamentos prestadores Colsubsidio Avenida Circunvalar y Cruz verde. **Auditoria cierre** :Adjuntan dos Excelex con planes de mejora con los prestadores Colsubsidio, Helpfarma y Cruz Verde y adjuntan 5 actas de su seguimiento con todos los operadores de farmacia de julio a noviembre 2024, con Colsubsidio dos acta de seguimiento PQRS de septiembre y octubre , con Cruz verde tres actas de octubre y noviembre y anexan presentación de calidad de fecha 29/01/2025 en la cual se evidencia el seguimiento al indicador dando como resultado que el 90% de los casos radicados en el año 2024 corresponde a usuarios de PBS, se evidencia disminución en la radicación de PAC pero esto es debido al fortalecimiento de integralidad PBS - SPTI y un aumento en las queja del PBS del 29% en comparación al año 2023 por lo que se recomienda fortalecer las estrategias de impacto en la actividad. Adjunta indicadores de acción de mejora calculado con cumplimiento del 91%	La actividad se encuentra totalmente cumplida	**CERRADO**	31/12/2024	OPORTUNO	100%	CERRADO OPORTUNO		

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.	1. Garantizar la prestación de servicios por tecnologías en salud del Plan de Beneficios	1.1 Seguimiento y retroalimentación a prestadores, envió 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	1.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. Para el cierre anexan captura de pantalla de aplicativo web SALES FORCE en donde realizan seguimiento diario a PQRS por prestador de servicio en este caso a IPS Colsubsidio entre otros , teniendo como fecha más actual de seguimiento el 29/11/2024, adicionalmente anexan presentaciones con el comportamiento de las quejas por periodos de 15 días lo cual evidencia el cumplimiento de la acción de mejora. Adjunta indicador de acción de mejora calculado (9/9) cumplimiento el 100%	La actividad se encuentra totalmente cumplida	**CERRADO**	26/11/2024	OPORTUNO	100%	CERRADO OPORTUNO		
			1.2. Seguimiento a PQR y quejas,				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	2.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. **Para el cierre** anexan captura de pantalla de aplicativo web SALES FORCE en donde realizan seguimiento diario a PQRS por prestador se servicio en este caso a IPS Colsubsidio, Helpharma, Cardiprevent entre otros, teniendo como fecha más actual de seguimiento el 26/11/2024, adicionalmente anexan presentaciones con el comportamiento de las queja por periodos de 15 días.	La actividad se encuentra totalmente cumplida	**CERRADO**	26/11/2024	OPORTUNO	100%	CERRADO OPORTUNO		
			1.3. Visitas una vez a la semana a personería y alcaldía	2. Reducción del numero de tutelas relaciones 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	3.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. Para el cierre adjuntan base datos de seguimiento a PQRS realizados en la Alcaldía se evidencia que el último fue realizado el 18/11/2024 y la personería con último seguimiento del 20/11/2024, igualmente se evidencia cumplimiento en el indicador de acción de mejora ya que en el acta del 18/11/2024 correspondiente a tutelas muestran un % de cumplimiento del 68% y 207 procesos para el Eje Cafetero.	La actividad se encuentra totalmente cumplida	**CERRADO**	20/11/2024	OPORTUNO	100%	CERRADO OPORTUNO		
			1.4. 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	4.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. **Para el cierre** adjuntan actas con OPERADORES FARMACEUTICOS EJE CAFETERO-OAU e IPS Básicas siendo la última del 15/11/2024 e igualmente actas con Colsubsidio Farmacia de fechas 15/10/2024 y 19/09/2024 y Cruz Verde de fechas 09/10/2024, 23/10/2024 y 29/11/2024, igualmente se evidencia cumplimiento en el indicador de acción de mejora ya que en el acta del 18/11/2024 correspondiente a tutelas muestran un % de cumplimiento del 66 y 207 procesos para el Eje Cafetero.	La actividad se encuentra totalmente cumplida	**CERRADO**	29/11/2024	OPORTUNO	100%	CERRADO OPORTUNO		
			1.5. 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	5. Adjunta captura de pantalla de plataforma ATHENTO en donde gestión el cumplimiento a tutelas y fallos de tutelas. **Para el cierre** adjuntan actas de seguimiento de admisiones y fallos de tutela de la Regional Eje Cafetero con fechas 3/10/2024, 23/10/2024 y 26/11/2024, al igual que captura de pantalla de cumplimiento de tutelas a noviembre . Adjuntan indicador de acción de mejora calculado (22/39) con cumplimiento 95,5%	La actividad se encuentra totalmente cumplida	**CERRADO**	28/11/2024	OPORTUNO	100%	CERRADO OPORTUNO		
			1.6. Intervención en la causa raíz 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	6.Adjuntan plan de mejora con prestadora con el prestador Colsubsidio julio, agosto y septiembre **Para el cierre** adjuntan documento de CAPACITACIÓN EN EL MES DE NOVIEMBRE PERSONAL AUTORIZADOR SOBRE INEFICIENCIA EN AUTORIZACION, Link forms causas evitables tutelas y Link ineficiencia en autorizaciones, adjunta Excel con listado de asistencia del 14/11/2024 la cual fue realizada por Teams.	La actividad se encuentra totalmente cumplida	**CERRADO**	1/12/2024	OPORTUNO	100%	CERRADO OPORTUNO		
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 ídem, 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 y 7 de la Resolución 3280 de 2018.	1. Seguimiento a las coberturas	1.1.Entrega de metas y acciones de articulación para año 2024 para cumplimiento de estas a las Ips y eas del municipio	Indicador de gestión y cumplimiento de meta según indicadores de progresividad 3.1Numero de menores de 6 años que recibieron atención por medicina general o pediatría o medicina familiar segun control de primera infancia Resol. 3280 del 2018/ N Total cohortes de menores entre 6 años y un día antes de los 12 años *100	cumplimiento 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	1.Adjuntan correo de solicitación de estrategia de captación de demanda inducida a los prestadores Colsubsidio día y ESE Salud Pereira y tableros de indicadores en archivo en Excel de Colsubsidio las dos sedes , Conforme a las coberturas de la Resol 2364 de 2023 **Auditoria cierre** el indicador fue cerrado en auditoria de seguimiento. Adjuntan indicador de acción de mejora calculados con cumplimiento del 60%(consolidado por las dos sedes del prestador)	La actividad se encuentra totalmente cumplida	**CERRADO**	1/12/2024	OPORTUNO	100%	CERRADO OPORTUNO		
			1.2.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 pediatría o medicina familiar segun control de primera infancia Resol. 3280 del 2018/ N Total cohortes de menores entre 6 años y un día antes de los 12 años *100	cumplimiento 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	2.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 Resol 2364 de 2023 **Para el cierre** adjuntan cuadros en Excel con información de indicadores de progresividad con Colsubsidio sede Pinares y Pereira, en el cual se evidencia un % de proyección cobertura para el 2024 del 34% y un cumplimiento a diciembre del 33,8% para sede Pinares y 33,6% para sede Pereira .Adjuntan indicadores de acción de mejora calculados específico para medicina general (consolidado por ambas sedes)con cumplimiento del 82%	La actividad se encuentra totalmente cumplida	**CERRADO**	1/12/2024	OPORTUNO	100%	CERRADO OPORTUNO		
			1.3.Indicadores de progresividad cumplimiento de metas RIAS	3.3Numero de menores entre 6 años hasta un día antes de los 12 años que recibieron tamiz de fluor / N Total cohortes de menores entre 6 años y un día antes de los 12 años *100	cumplimiento 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	3.Adjuntan archivo Excel con tablero de indicadores de cobertura , población nominal siguiente a cumplimento . Adjunta indicador de ruta RIAS de Fluor en infancia en el 27%Conforme a las coberturas de la Resol 2364 de 2023 **Para el cierre** adjuntan cuadros en Excel con información de indicadores de progresividad con Colsubsidio y documentos de notificación y seguimiento de los resultados donde se evidencia atención bucal en los cursos de vida infancia y adolescencia, adjuntan certificación de indicador de cobertura de fluor en la infancia par el año 2024 de 39%, observando cumplimiento en la meta plantaeada por la entidad. Adjuntan indicadores de acción de mejora calculados específico para medicina general con cumplimiento del 39%	La actividad se encuentra totalmente cumplida	**CERRADO**	1/12/2024	OPORTUNO	100%	CERRADO OPORTUNO		
			1.4. realización de mamografías	3.4Número de mujeres entre 50 a 69 años con mamografías realizadas/ N Total cohortes de años mujeres entre 50 a 69 años *100	cumplimiento 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	4.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 Resol 2364 de 2023 **Para el cierre** adjuntan archivo en Excel con tablero de indicadores de mamografías a corte diciembre de 2024, con una cobertura del 25,4% Adjuntan indicadores de acción de mejora calculados específico ,con cumplimiento del 25%, **se observa que el indicador se encuentra por debajo de la meta propuesta por lo que se recomienda reforzar la acción de mejora para tener una mayor impacto en los resultados .**	La actividad se encuentra totalmente cumplida	**CERRADO**	1/12/2024	OPORTUNO	100%	CERRADO OPORTUNO		
Criterio 18	maternidad 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.	1.Seguimiento al programa de maternidad segura	1.1.Seguimiento a la cohorte de gestantes nota: la entidad presentó incumplimiento sólo 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	1.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	1.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 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% . **Para el cierre** adjuntan acta de reunión de seguimiento Rutas MPN EPS Sura – IPS Colsubsidio pinares de fecha 23/12/2024 y acta de reunión de seguimiento Rutas MPN EPS Sura – IPS Colsubsidio Pereira de fecha 19/12/2024, en las actas realizan seguimiento a la oportunidad de la consulta de control de recién nacido con oportunidad a 16 días, para lo cual establecieron con los prestadores cuentan con un drive de consulta diaria y consulta directa con lo usuaria, en las actas se observe establecimiento de acciones de mejora y seguimiento. Adjuntan el indicadores de acción de mejora calculados 1. Numero recién nacidos cumplimiento 93% 2.Oportunidad cita de recién nacido 3 días.	La actividad se encuentra totalmente cumplida	**CERRADO**	1/12/2024	OPORTUNO	100%	CERRADO OPORTUNO		
				12 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 la 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										

			1.2 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 segùn lo establecido en la norma	SI	2.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 86%, 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. **Para el cierre** adjuntan acta de reunión de seguimiento Rutas MPN EPS Sura – IPS Colsubsidio pinares de fecha 23/12/2024 y acta de reunión de seguimiento Rutas MPN EPS Sura – IPS Colsubsidio Pereira de fecha 19/12/2024, en las actas se evidencia acciones de mejora en el seguimiento a las rutas RIAMP . Adjuntan indicador de acción de mejora calculado con cumplimiento del 100%	La actividad se encuentra totalmente cumplida	**CERRADO**	1/12/2024	OPORTUNO	100%	CERRADO OPORTUNO	

María Cristina Rodriguez Castaño

Firma del Representante Legal
Nombre:

Firma del Evaluador
Nombre: **Carolina Franco Arana**
Cargo: **Md Auditor Secretaria de Salud Municipal**