Fecha: 19 y 20/11/2025	**Acta No: 2**	**Hora Inicio: 8:30 am**	**Hora Fin: 1pm**

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

Responsable: EAPB Viviana Díaz Meza	**Elaborado por:** Carolina Franco Arana

Proceso / Subproceso / Actividad: Auditoría de cierre 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 **#21085** registrada en la plataforma web GAUDI vigencia año 2023

Lugar: Reunion virtual 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

Siendo las 8:30 am se da inicio a la reunión el día 19/02/2025, dado a dificultades en la disponibilidad de entrega de soportes de reprogramo para el día 20/02/2025 con inicio 8:30 am con la Participación por parte:

De la EAPB:
Viviana Díaz Meza (Coordinadora Regional)
Néstor Hernández Sabas (Enfermero P y P)

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 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.

Fecha: 19 y 20/11/2025	**Acta No: 2**	**Hora Inicio: 8:30 am**	**Hora Fin: 1pm**

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

diciembre del año 2023, se realizará el respectivo seguimiento al cumplimiento de las acciones de mejora planteadas conforme a los criterios calificados con incumplimiento durante la vigencia ya descrita, mediante la revisión de los soportes aportados por la EAPB.

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

Y en relación a la siguiente Normatividad:

- Ley 715 DE 2001 Art. 43.1.2; 43.1.5; 43.2.3; 43.4.1
- Ley 715 DE 2001 Art. 44 Num. 44.1.3;
- Decreto 780 de 2016 Art. 2.6.1.2.1.1
- Ley 1122 de 2007 Art. 14; Art. 16
- Ley 1437 de 2011 Art.14 (sustituido por el art. 1 de la Ley 1755 de 2015) y Art. 20; Art.29
- Ley 1438 de 2011 Art. 114 y 130 (num.es 11, 12 y 17) modificado por el art. 3 de la

•Ley 1751 de 2015 art. 2, literales c), d) y e) del art. 6 y art. 8; rt.s 6 (de los elementos esenciales: literales a y c; y de los principios: literales d, e y k) y 8

- Ley 1949 de 2019.
- Decreto Ley 019 de 2012 art. 124
- Decreto 780 de 2016 num.es 1, 2 y 5 del Art. 2.5.1.2.1; 2.5.2.1.1.2; Art. 2.5.3.2.7, 2.5.3.2.16 y 2.5.2.3.8 (num. 4); 2.10.1.1.3; 2.10.1.1.6
- Decreto 019 de 2012art. 123.art. 131
- Decreto Ley 2106 de 2019 Art. 105.
- Res. 3047 de 2008. art. 4
- Res. 1552 de 2013 art. 1.
- Res. 1604 de 2013 art.s 1, 5 (num. 6), 7 y 8
- Res. 1536 de 2015 art. 14 (num.es 14.2, 14.3 y 14.4)
- Res. 3202 de 2016
- Res. 3280 de 2018
- Res. 2481 de 2020 art. 12, 14, 47
- Res. 521 de 2020 num. 5 (num. 5.3) del Anexo Técnico
- Res. 229 de 2020. num. 4.4 del art. 4
- Acuerdo 117 de 1998 art.s , 3, 5, 6 y 9
- Res. 3280 de 2018, en concordancia con el art.modificado por el art. 1 de la Res. 276 de 2019; num. 9.4 del art. 9. Lineamiento Técnico y Operativo Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud y num.es 4.3.6.1 (4.3.6.1.2 y 4.3.6.1.4); 4.10 (4.10.4.2, 4.10.4.4) y 4.12 (4.12.6.1) del num. III Lineamiento Técnico y Operativo Ruta Integral de Atención en Salud Materno Perinatal y la Res. 2292 de 2021.

DESARROLLO DE LA AUDITORIA

1. Presentación equipo de auditoría: Se procede a la presentación del equipo auditor, así como de los presentes por parte de la EAPB, se explica a los asistentes por la EAPB la normatividad aplicable, las responsabilidades de cada uno de los actores y la interrelación entre las normas y entre los actores en la prestación de los servicios de salud.
2. Presentación del objeto de la auditoría y metodología de procedimiento de auditoria: Se procede a explicar el objeto ya descrito en la presente acta, la metodología a implementar mediante la revisión de soporte aportados de la EAPB que respalden el avance en el cumplimiento de las acciones de mejora establecida en el plan de mejora aprobado por la EAPB y la Secretaria de Salud Municipal de los criterio que presentaron clasificación de incumplimiento en el informe final de la auditoria de la Circular 001 de 2020 y sus modificatorias, registrada en la plataforma web Gaudí de la SNS.

Fecha: 19 y 20/11/2025	**Acta No: 2**	**Hora Inicio: 8:30 am**	**Hora Fin: 1pm**

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

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

-Criterio 8: Acción 1: Se evidencias correos donde se observa capacitaciones y seguimientos a las patologías de Enfermedad Renal Crónica, Artritis Reumatoidea con el PSS SIES y con las ESEs del Departamento de Risaralda, con fechas de 18 de octubre de 2024, Correo del 21 de noviembre hay socialización de indicadores y gestión de calidad del PSS SI Es sobre Artritis reumatoidea es satisfacción al cliente y PQRS. EL 21 de octubre se socializa los indicadores, satisfacción del usuario y quejas del mes de septiembre de el prestador Sies. 21 de noviembre relaciona correo solicitando entrega de la estructura que define la Resol 247 del 2014. No se soportan seguimientos. No se observa indicadores de acción de mejora diligenciados para evaluar avance, No presentan información de oportunidad en autorización y prestación.
Auditoria de cierre: Anexan acta de seguimiento de la cohorte VHI del 24/01/2025, Anexan acta de seguimiento de cohorte ERC del 24/01/2025, base de datos de seguimiento a paciente de cáncer y correos de solicitud de soporte para seguimiento 23/09/2024 y 25/11/2024, Acta de seguimiento cohorte Artritis Reumatoidea 20/12/2024 , correos de solicitud de soporte e información de la cohorte de las fechas 10y 18 de diciembre, en los seguimientos aportados no se evidencia seguimiento a oportunidad de citas con especialistas y realizan análisis por pacientes a nivel nacional no por municipios, Anexan indicadores de la Resol 1552 (corte diciembre 2024) a nivel nacional en donde se observa una oportunidad menor a 30 días . Se recomienda realizar análisis a nivel regional y por municipio e incluir seguimiento por cohorte de oportunidad de cita con especialista. En general se observa seguimiento a las cohorte y oportunidad menor a 30 días. Adjunta indicadores de acción de mejora calculados indicador 1 # atenciones oportunas (23/43) cumplimiento 67%, 2. indicador Oportunidad de las especialidades indicadas en la circular con cumplimiento de 9,1 días menor a 30 días. Indicador tres 100% Anexan tabla de indicadores y se recomienda reforzar las acciones de mejora para mejorar las atenciones oportunas.

-Criterio 9. Acción 1. Anexan cuadro relacionando una llamada para solicitar cita de Medicina General de la ESE Salud Pereira, con fechas del 10 de octubre 2024.Relacionan seguimiento a esta llamada por segunda vez el día 18 de octubre de 2024, con respuesta positiva, se observa seguimiento. No se observa indicador de acción de mejora diligenciado para evaluar avance.
Auditoría cierre: Adjuntan documento Excel con auditoria de cliente oculto enero del año 2025, con oportunidad menor a 3 días, aportan reporte de 1552 corte diciembre 2024 con oportunidad cita médica general 1 día y certificado del 18/02/2025 en donde indica no presentar desviación con el prestador.

Acción 1a. Anexan cuadro relacionando una llamada para solicitar cita de Odontología de la ESE Salud Pereira, con fechas del 10 de octubre 2024. Relacionan seguimiento a esta llamada por segunda vez el día 18 de octubre de 2025, con respuesta positiva. Se observa seguimiento. No se observa indicador de acción de mejora diligenciado para evaluar avance.
Auditoría cierre: Adjuntan documento Excel con auditoria de cliente oculto enero del año 2025, con oportunidad menor a 3 días, aportan reporte de 1552 corte diciembre 2024 con oportunidad cita odontología general 1 día y certificado del 18/02/2025 en donde indica no presentar desviación con el prestador.

Acción 2. No presentan soportes.
Auditoría cierre: Adjuntan notificación de vista de auditoría de calidad a la ESE Salud Pereira del 31/05/2024, registros fotográficos de la visita, plan de mejora y sus soportes, sin embargo, no se evidencia plan de mejoramiento en oportunidad de cita medicina general y cita odontología general; ya que el indicador no presenta desviación y anexan certificación de auditoría de cliente oculto del 18/02/2025 en donde no presentan desviación con el prestador. Indicador 100%

-Criterio 10. Acción 1.Anexan cuadro de Excel, relacionando llamadas de cliente oculto en la Clínica Socimedicos (San Rafel), con fecha del 31 de octubre de 2024, para las especialidades de Ginecología, Medicina Interna, Ortopedia y Cardiología. Para las especialidades de Medicina Interna

Fecha: 19 y 20/11/2025	**Acta No: 2**	**Hora Inicio: 8:30 am**	**Hora Fin: 1pm**

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

y Cardiología no hubo asignación de citas y no hay seguimiento. Se relacionan llamadas al prestador Oncólogos de Occidente el día 20 de octubre de 2024 para las especialidades de Ginecología Oncológica, Cirugía Oncológica y Hematología, todas con asignación de cita. No se observa indicador de acción de mejora diligenciado para evaluar avance.
Auditoría cierre: Adjunta base datos Excel con auditoria de cliente oculto especialidades médicas del mes enero 2025 y certificado de la entidad del 15 de febrero en donde refiere que durante la auditoria de cliente oculto con los prestadores no presentaron desviación en los tiempos. Indicador acción de mejora calculado (6/6) cumplimiento 100%.

Acción 2. No se evidencian actas de auditorías de seguimiento.
Auditoría cierre: Adjunta base datos Excel con auditoria de cliente oculto especialidades médicas mes enero 2025, anexan reporte de la Resolución 1552 con corte a diciembre 2024 con oportunidad menor a 30 días con especialidades y certificado de la entidad del 15 de febrero en donde refiere que durante la auditoria de clienta oculto los prestadores no presentaron desviación en los tiempos. Indicador acción mejora calculado (6/6) cumplimiento 100%

Acción 3. Anexan cartas de intención de contratos con los prestadores, Instituto Cardiovascular del 9 de octubre de 2024 y Gastricare del 15 de noviembre de 2024. Anexan contrato con Nefrouros con fecha 01 de agosto de 2024.
Auditoría cierre: Adjunta contrato con la entidad de Nefrouros del 1/08/2024, acta precontractual con Gastricare del 15/11/2024 y solicitud de documentación contractual con la entidad Instituto Cardiovascular de Risaralda, la entidad continua con el proceso. Indicador de acción de mejora calculado (3/3) cumplimiento 100%.

-Criterio 12: Acción 1. Anexan presentación de la IPS SIES, sobre indicadores del mes de octubre de 2024. No se anexaron evidencias de seguimiento en cada programa de la entrega de medicamentos ordenados. No se observa indicador de acción de mejora diligenciado para evaluar avance.
Auditoría de cierre: Adjuntan actas de seguimiento a las cohortes de ERC, Artritis Reumatoidea, VHI y Cáncer en que usuarios se encuentra recibiendo tratamiento, sin evidenciarse soportes o auditoria a la oportunidad de entrega de los medicamentos especificados en la Circular 001 de 2020 y modificatorias para estas cohortes, pero adjunta base de datos de seguimiento entrega de medicamentos con por cohorte cáncer octubre y noviembre y diciembre 2024. Adjunta indicador de acción de mejora calculado 1, Numero de fórmulas dispensadas 87%, se observa por debajo de 90% y de la meta plantada por lo que se recomienda reforzar las acciones de mejora para un mayor impacto. indicador con fecha de corte IV trimestre.

Acción 2. No se evidencian auditorias de seguimiento en la entrega de medicamentos. Con las respectivas firmas de recibido. No se observa indicador de acción de mejora diligenciado para evaluar avance.
Auditoría cierre: la entidad refiere que la actividad se encuentra pendiente de ejecución, debido falta de continuidad de funcionario responsable de la actividad, por lo que se comprometen a continuar con el proceso, por lo que para la presente auditoria no es posible aumentar el porcentaje de avance quedando en estado abierto.

-Criterio 14. Acción 1. Adjuntan actas de comités de PQR de análisis de cumplimiento, las actas son realizadas en la central de Ibagué direccionando las PQRS que corresponde al municipio de Pereira para gestión oportuna, se observa con seguimiento y firmas de asistentas para un total de 15 actas de enero a marzo, 9 listados de asistencia sin acta adjunta de junio a septiembre. No adjuntan indicador de seguimiento acción diligenciado que permita verificar avances en seguimiento.
Auditoría cierre: Adjuntan actas de seguimiento semanal de PQRS lo cual hacen a nivel nacional en sede Ibagué anexan un total de 51 actas con listados de asistencia de enero a diciembre 2024, se evidencia establecimiento y seguimiento a acciones de mejora. Indicador de acción de mejora indica reunión semanal por lo que se evidencia cumplimiento 100% (51/51)

Acción 2. Adjunta dos archivos Excel con evidencia de seguimiento de PQRS del municipio de Pereira de junio a noviembre. No adjuntan indicador de seguimiento acción diligenciado que permita verificar avances en seguimiento.

Fecha: 19 y 20/11/2025	**Acta No: 2**	**Hora Inicio: 8:30 am**	**Hora Fin: 1pm**

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

Auditoría cierre: Adjuntan base de datos con sistema de semaforización de seguimiento a PQRS de octubre a diciembre del 2024. Indicador de acción de mejora calculado de octubre a diciembre 2024 con 100% de cumplimiento (41/41)

-Criterio 15. Acción 1. Adjuntan acta del 23 octubre de socialización de nueva normativa de la Resl2366 de2023 de actualización de los servicios y tecnologías para salud financiados con recursos de la unidad de pago por UPC, anexan lista de asistencia y diapositivas de capacitación y archivo Excel con listado de seguimiento nacional, pero incluyen el municipio de Pereira. No adjuntan indicadores de seguimiento acción diligenciados que permita verificar avances en seguimiento Auditoria cierre: indican que realizaron la captación una en el mes de octubre ya descrito soportes en seguimiento y para cierre adjuntan base datos tutelas de julio a octubre y seguimiento diferenciado por PBS e indican 5 tutelas por PBS. Indicador acción de mejora calculado 1. Indicador tutelas 5/5 cumplimiento 100% 2. Indicador capacitaciones (1/1) cumplimiento 100%

- Criterio 17. Acción 1. Adjuntan archivo Excel de base nominal de usuarios susceptibles y archivo Excel con demanda efectiva del municipio de Pereira. No adjuntan indicadores de seguimiento acción diligenciados que permita verificar avances en seguimiento.
Auditoría cierre: Anexan citación de visita de auditoria asistencia técnica RIAS y RIAMP para el 2 y 3 abril prestador ESE Salud Pereira, aplazada para el 8/08/2024 con el prestador ESE Salud Pereira para cual anexa acta del 08/08/2024 con auditoria verificación de adherencia a Rutas RIAS con cumplimiento 87,5% primera infancia, adjuntan correo de solicitud de historias clínicas del 19/11/2024 para complementar auditoria y correo del 28/11/2024 con solicitud de plan de mejora al prestador, adjunta base nominal demanda inducida efectiva a fecha diciembre 2024 realizada por promotores e indicador de acción de mejora población primera infancia con corte a diciembre con cumplimiento del 37% , por lo que solicitan el plan de mejora al prestador el cual presenta vencimiento en el primer trimestre 2025.

Acción 2. Adjuntan archivo Excel de base de datos de demanda efectiva de la población susceptible. No adjuntan indicadores de seguimiento acción diligenciados que permita verificar avances en seguimiento.
Auditoría cierre: Anexan citación de visita de auditoria asistencia técnica RIAS y RIAMP para el 2 y 3 abril prestador ESE Salud Pereira, aplazada para el 8/08/2024 con el prestador ESE Salud Pereira para cual anexa acta del 08/08/2024 con auditoria verificación de cumplimiento a Rutas RIAS con cumplimiento 87% infancia, adjuntan correo de solicitud de adherencia del 19/11/2024 para complementar auditoria y correo del 28/11/2024 con solicitud de plan de mejora al prestador, el cual presenta vencimiento en el primer trimestre del año 2025, adjunta base nominal demanda inducida efectiva a fecha diciembre 2024 realiza por promotores e indicador de acción de mejora población infancia valoración medicina general con cumplimiento del 10%(IV trimestre) .

Acción 3. Adjuntan archivo Excel de base de datos de demanda efectiva de la población susceptible. No adjuntan indicadores de seguimiento acción diligenciados que permita verificar avances en seguimiento.
Auditoría cierre: Anexan citación de visita de auditoria asistencia técnica RIAS y RIAMP para el 2 y 3 abril prestador ESE Salud Pereira, aplazada para el 8/08/2024 con el prestador ESE Salud Pereira para cual anexa acta del 08/08/2024 con auditoria verificación de adherencia a Rutas RIAS con cumplimiento 87,5% infancia, adjuntan correo de solicitud de historias clínicas del 19/11/2024 para complementar auditoria y correo del 28/11/2024 con solicitud de plan de mejora al prestador, el cual presenta vencimiento en el primer trimestre del año 2025, adjunta base nominal demanda inducida efectiva a fecha diciembre 2024 realiza por promotores e indicador de acción de mejora población infancia aplicación de flúor con cumplimiento del 7%(IV trimestre)

Acción 4. Adjuntan archivo Excel de base de datos de demanda efectiva de la población susceptible. No adjuntan indicadores de seguimiento acción diligenciados que permita verificar avances en seguimiento.
Auditoría cierre: Anexan citación de visita de auditoria asistencia técnica RIAS y RIAMP para el 2 y 3 abril prestador ESE Salud Pereira, aplazada para el 8/08/2024 con el prestador ESE Salud Pereira para cual anexa acta del 08/08/2024 con auditoria verificación de adherencia a Rutas RIAS con cumplimiento 87,5% infancia, adjuntan correo de solicitud de historias clínicas del 19/11/2024 para

Fecha: 19 y 20/11/2025	**Acta No: 2**	**Hora Inicio: 8:30 am**	**Hora Fin: 1pm**

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

complementar auditoria y correo del 28/11/2024 con solicitud de plan de mejora al prestador, el cual presenta vencimiento en el primer trimestre del año 2025, adjunta base nominal demanda inducida efectiva y base de vigilancia pasiva a fecha diciembre 2024 realizada por promotores e indicador de acción de mejora población mujeres con mamografía con cumplimiento del 1%(IV trimestre)

Acción 5. Adjunta trazabilidad mediante oficio de solicitud de historias clínicas al proveedor el 19 noviembre y correo de constancia de envio del requerimiento, anexa correo del 28 de febrero en donde informan visita de asistencia técnica en RIAS y luego nuevo correo de reprogramación para el 28 de agosto donde se realizó auditoria pero pendiente acta por no envio de HC por parte del prestador. No adjuntan indicadores de seguimiento acción diligenciados que permita verificar avances en seguimiento.
Auditoría cierre: anexan citación de visita de auditoria asistencia técnica RIAS y RIAMP para el 2 y 3 abril prestador ESE Salud Pereira, aplazada para el 8/08/2024 con el prestador ESE Salud Pereira para cual anexa acta del 08/08/2024 con auditoria verificación de adherencia a Rutas RIAS con cumplimiento 87,5% infancia, adjuntan correo de solicitud de historias clínicas del 19/11/2024 para complementar auditoria y correo del 28/11/2024 con solicitud de plan de mejora al prestador, el cual presenta vencimiento en el primer trimestre del año 2025. Indicador 100%

-Criterio 18. Acción 1: Adjunta base corte a octubre demanda efectiva a gestantes de municipio de Pereira, observándose a la gestación y una base de datos de seguimiento a toma de laboratorios y ecografía de la ESE Salud Pereira con correo soporte de notificación e indicando fecha de corte octubre. No adjuntan indicadores de seguimiento acción diligenciados que permita verificar avances en seguimiento.
Auditoría cierre: anexan citación de visita de auditoria asistencia técnica RIAS y RIAMP para el 2 y 3 abril prestador ESE Salud Pereira, aplazada para el 8/08/2024 con el prestador ESE Salud Pereira para cual anexa acta del 08/08/2024 con auditoria verificación de adherencia a Rutas RIAMP con cumplimiento 94% con solicitud de plan de mejora por falta de registro Glucosa. Adjunta indicadores de acción de mejora: 1. Captación temprana 85%, 2. Tamizaje VHI 100% 3. Tratamiento sífilis no se presentaron casos último trimestre. Se recomienda reforzar la acción de mejora en captación temprana de gestantes.

Acción 2. No aportan soportes de solicitas de entrega oportunidad de micronutrientes al prestador, anexan base de todos de la ESE Salud Pereira con seguimiento a toma de micronutrientes. No adjuntan indicadores de seguimiento acción diligenciados que permita verificar avances en seguimiento
Auditoría cierre: anexan citación de visita de auditoria asistencia técnica RIAS y RIAMP para el 2 y 3 abril prestador ESE Salud Pereira, aplazada para el 8/08/2024 con el prestador ESE Salud Pereira para cual anexa acta del 08/08/2024 con auditoria verificación de adherencia a Rutas RIAMP con cumplimiento 94%, en donde se observa plan de mejora de registro de formulación y entrega de micronutrientes ácido fólico. 1. indicador de acción de mejora calculado (7/7) cumplimiento 100%.

Acción 3. Adjuntan base de datos de seguimiento de nacimiento al recién nacido la nombran como TSH neonatal con seguimiento de los meses de marzo, octubre y julio, con seguimiento a TSH, Hemoclasificación y Control del recién nacido. No se observa sopores de generación de compromiso con el prestador está pendiente el acta de asistencia técnica realizada el 28 agosto, No adjuntan indicadores de seguimiento acción diligenciados que permita verificar avances en seguimiento. Auditoría cierre: Adjunta base de datos de seguimiento de toma de TSH y Hemoclasificación enero a diciembre 2024. Anexan acta del 0/08/2024 con el prestador Ese Salud Pereira de adherencia a la ruta del Recién nacido y lista de verificación con adherencia al 100%, en lista de verificación se evidencio cumplimiento a la toma TSH por lo no solicitaron planes de mejora.

Acción 4. Adjuntan base de datos de seguimiento de nacimiento al recién nacido la nombran como TSH neonatal con seguimiento de los meses de marzo, octubre y julio, con seguimiento a TSH, Hemoclasificación y Control del recién nacido. No se observa sopores de generación de compromiso con el prestador está pendiente el acta de asistencia técnica realizada el 28 agosto, no adjuntan indicadores de seguimiento acción diligenciados que permita verificar avances en seguimiento
Auditoría de cierre :Anexan acta del 08/08/2024 con el prestador Ese Salud Pereira de adherencia al

Fecha: 19 y 20/11/2025	**Acta No: 2**	**Hora Inicio: 8:30 am**	**Hora Fin: 1pm**

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

ruta del Recién nacido y lista de verificación con adherencia al 100% e indicador de toma de hemoclasificación del 100% y Cita control recién nacido 80% por un caso que no recidia en el municipio y el parto fue atendido en Pereira , por lo que no realizo control en Pereira. Indicador de días de consulta de recién nacido 4.25% días

Acción 5. Adjunta trazabilidad mediante oficio de solicitud de historias clínicas al proveedor el 19 noviembre y correo de constancia de envio del requerimiento, anexa correo del 28 de febrero en donde informan visita de asistencia técnica en RIAS y luego nuevo correo de reprogramación para el 28 de agosto donde se realizó auditoria, pero ´pendiente acta por no envio de HC por parte del prestador. No adjuntan indicadores de seguimiento acción diligenciados que permita verificar avances en seguimiento Auditoria cierre: anexan citación de visita de auditoria asistencia técnica RIAS y RIAMP para el 2 y 3 abril prestador ESE Salud Pereira, aplazada para el 8/08/2024 con el prestador ESE Salud Pereira para cual anexa acta del 08/08/2024 con auditoria verificación de adherencia a Rutas RIAMP con cumplimiento 94%. Indicador de acción de mejora calculado 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 el criterio 12 referente a tiempos de entrega de medicamentos a usuarios de alto costo, la acción de mejora **dos** planteada por la EAPB *“Garantizar la disponibilidad de los soportes de entrega de medicamentos con la firma del usuario”,* la entidad no aporto soportes que permitieran aumentar el avance en su cumplimiento ni su cierre, quedando estado abierto, a lo cual la entidad refirió que la actividad se encuentra pendiente de ejecución, debido falta de continuidad de funcionario responsable de la actividad, por lo que se comprometen a continuar con el proceso.

En las demás acciones de mejora se observó en los soportes aportados cumplimiento, sin embargo en algunas acciones las cuales se colocan en negrita en la presente acta punto 3, las acciones de mejora presentaron resultados en indicadores menores a la meta propuesta por la entidad, por lo que se recomendó reforzar las acciones de mejora para lograr un mayor impacto.

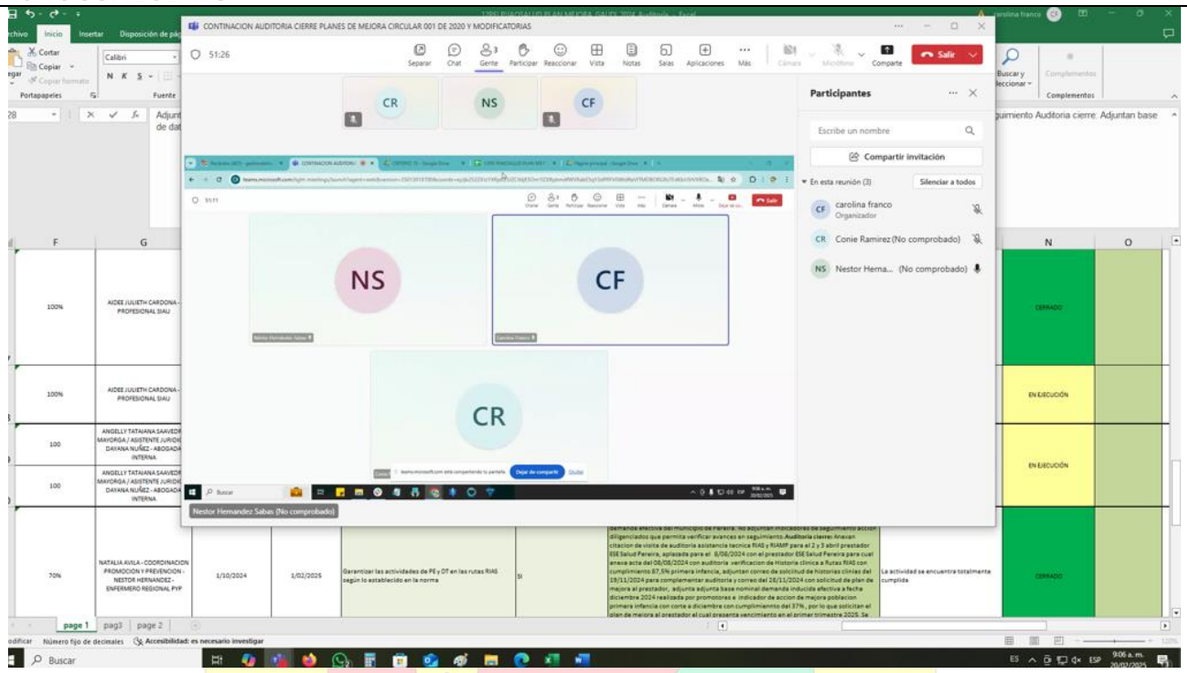
En relación a lo anterior se observo un proceso de trabajo por parte de la entidad en el cumplimiento para el mejoramiento de los criterios con cumplimiento en 21 acciones de mejora de las 22 planteadas con un porcentaje de cumplimiento del 95.5%

Se anexa formato de plan de mejora diligenciado firmado por ambas partes en formato PDF y Excel y se anexa captura pantalla de asistencia virtual por Teems.

Siendo las 1:00 p.m del dia 20/02/2025, se da por terminada la reunión sin otras observaciones.

Fecha: 19 y 20/11/2025	**Acta No: 2**	**Hora Inicio: 8:30 am**	**Hora Fin: 1pm**

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



Siendo las 1:00 p.m. del día 20/02/2025, se da por terminada la reunión sin otras observaciones.

Firmas participantes

Viviana Díaz Meza
Coordinadora Regional

Carolina Franco Arana
Auditora Md Secretaria de Salud

Néstor Hernández Sabas
Enfermero P y P

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

AUDITORIAS

FICHA TÉCNICA PARA SUSCRIPCIÓN, APROBACIÓN Y EVALUACIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

Nombre de la entidad que suscribe el plan	PIJAOS SALUD EPS	**Forma por la cual se detectó el o los hallazgos**	**Informe Final auditoria Gaudi**		
NIT de la entidad	809008362	**Fecha de suscripción del plan de mejoramiento**	**OCTUBRE 2024 - FE**		CÓDIGO
Dígito de verificación - DV		**NURC de suscripción del plan de mejoramiento**	**OCTUBRE 2024 - FE**		VERSIÓN
Nombre del representante legal	JOSE RENE DUCUARA DUCUARA	**Nombre de quien evalúa el plan de mejoramiento**	**Secretaria de Salud y Protección Social de Pereira**		FECHA
Identificación del representante legal		**Fecha de evaluación del plan de mejoramiento**	**21/11/2024**		
Dirección de la entidad	CRA 8 A # 16-85	**Auto de auditoria (si aplica)**	**No aplica**		
Teléfonos	2809090	**Fecha de vigencia del plan de mejoramiento**	**Octubre 2024- Febrero 2025**		
Correo electrónico	HEIDI MARICELA VILLAMIL DIAZ <heidi.villamil@pijaossalud.com.co> ; Lizeth Alape <profesional.garantiacalidad@pijaossalud.com.co>				

PLAN DE MEJORAMIENTO SUSCRITO									EVALUACION ENTETERRITORIAL		SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN						
COMPONENTE (estándar)	**DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO**	**¿QUÉ?**	**¿CÓMO?**	**¿CUMPLIMIENTO?**		**¿QUIÉN?**	**¿CUÁNDO?**		**CONSIDERACIONES ENTE TERRITORIAL**	**ACCION 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**										
PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD	Criterio 8: La EPS no garantizó la atención con oportunidad, acceso y continuidad.	Revisión continua de los servicios prestados, para mejorar la trazabilidad y seguimiento de los mismos.	El personal a cargo de los seguimientos a cada programa, realizará consulta de manera periódica según corresponda de las atenciones prestadas con el fin de	1.N° de atenciones oportunas/N° de ordenes generadas*100	80%	Natalia Ávila - C. PYP	1/10/2024	1/02/2025	Garantizar oportunidad en citas especializadas en usuarios con enfermedades de alto costo	SI	1.Se evidencias correos donde se observa capacitaciones y seguimientos a las patologías de Enfermedad Renal Crónica, Artritis Reumatoidea con el PSS SIES y con las ESEs del Departamento de Risaralda, con fechas de 18 de octubre de 2024, Correo del 21 de noviembre hay socialización de indicadores y gestión de calidad del PSS SI Es sobre Artritis reumatoidea es satisfacción al cliente y PQRS - ES. 21 de octubre se socializa los indicadores, satisfacción del usuario y quejas del mes de septiembre de el prestador Sies. 21 de noviembre relaciona correo solicitando entrega de la estructura que define la Resol 247 del 2014. No se soportan seguimientos. No se observa indicadores de acción de mejora diligenciados para evaluar avance , No presentan información de oportunidad en autorización y prestación. **Auditoria de cierre:** Anexan acta de seguimiento de la cohorte VIH del 24/01/2025, Anexan acta de seguimiento de cohorte ERC del 24/01/2025, base de datos de seguimiento a paciente de cáncer y correos de solicitud de soporte para seguimiento 23/09/2024 y 25/11/2024, Acta de seguimiento cohorte Artritis Reumatoidea 20/12/2024 , correos de solicitud de soporte e información de la cohorte de las fechas 10y 18 de diciembre, en los seguimientos aportados no se evidencia seguimiento a oportunidad de citas con especialistas y realizan análisis por pacientes a nivel nacional no por municipios, Anexan indicadores de la Resol 1552 (corte diciembre 2024) a nivel nacional en donde se observa una oportunidad menor a 30 días . Se recomienda realizar análisis a nivel regional y por municipio e incluir seguimiento por cohorte de oportunidad de cita con especialista. En general se observa seguimiento a las cohorte y oportunidad menor a 30 días . Adjunta indicadores de acción de mejora calculados indicador 1 # atenciones oportunas (23/43) cumplimiento 67% , 2. Indicador Oportunidad de las especialidades indicadas en la circular con cumplimiento de 9,1 días menor a 30 días. Indicador tres 100% Anexan tabla de indicadores y **se recomienda reforzar las acciones de mejora para mejorar las atenciones oportunas.**	La actividad se encuentra totalmente cumplida	CERRADO	1/02/2025	OPORTUNO	100%	CERRADO OPORTUNO	se recomienda reforzar las acciones de mejora para mejorar las atenciones oportunas.
				2. Sumatoria total de los días calendario trascurridos entre la fecha que el pacientes solicita cita para se atendido en la consulta medica especialisada en alto costo y la fecha en la cual fue asignada la cita / Numero total de consultas medicas especializadas asignadas en alto costo (días) (establecer oportunidad por especialidad)	15 días hábiles	Natalia Ávila - C. PYP	1/10/2024	1/02/2025	Garantizar oportunidad en citas especializadas en usuarios con enfermedades de alto costo	SI							
				3. N° de auditorias de seguimiento realizadas/ N° de auditorias de seguimiento programadas*100	100%	Natalia Ávila - C. PYP	1/10/2024	1/02/2025	Garantizar oportunidad en citas especializadas en usuarios con enfermedades de alto costo	SI							
	Criterio 9. La EPS NO asigna citas de odontología general y medicina general dentro de los tres (3) días hábiles y/o NO informa al usuario la fecha de asignación.	Fortalecer el seguimiento bajo la modalidad de cliente oculto a las Ips que se cuenta con contratación para la consulta de medicina general y odontología para los usuarios afiliados al municipio de Pereira	1.Llamadas mensuales a las IPS para verificar la disponibilidad de citas para medicina general y odontología se encuentre dentro de los 3 días hábiles, según normatividad vigente- Notificación a la IPS que se evidencia que no cuenta con oportunidad en la asignación de cita	1.N° IPS con asignación de cita de medicina general con oportunidad de 3 días /N° IPS contratadas para la atención de medicina general *100	100%	VIVIANA DIAZ MESA - COORDINADORA REGIONAL - ERIKA LIZETH ALAPE - PROFESIONAL DE CALIDAD	1/10/2024	1/02/2025	Garantizar la Oportunidad	SI	1.Anexan cuadro relacionando una llamada para solicitar cita de Medicina General de la ESE Salud Pereira, con fechas del 10 de octubre 2024.Relacionan seguimiento a esta llamada por segunda vez el día 18 de octubre de 2024, con respuesta positiva, se observa seguimiento. No se observa indicador de acción de mejora diligenciado para evaluar avance. **Auditoria cierre:** Adjuntan documento Excel con auditoria de cliente oculto enero del año 2025, con oportunidad menor a 3 días, aportan reporte de 1552 corte diciembre 2024 con oportunidad cita medica general 1 día y certificado del 18/02/2025 en donde indica no presentar desviación con el prestador.	La actividad se encuentra totalmente cumplida	CERRADO	1/02/2025	OPORTUNO	100%	CERRADO OPORTUNO	
				1.N° IPS con asignación de cita de odontología general con oportunidad de 3 días /N° IPS contratadas para la atención de odontología general*100	100%		1/10/2024	1/02/2025	Garantizar la Oportunidad	SI	1a. Anexan cuadro relacionando una llamada para solicitar cita de Odontología de la ESE Salud Pereira, con fechas del 10 de octubre 2024. Relacionan seguimiento a esta llamada por segunda vez el día 18 de octubre de 2025, con respuesta positiva. Se observa seguimiento. No se observa indicador de acción de mejora diligenciado para evaluar avance. **Auditoria cierre:** Adjuntan documento Excel con auditoria de cliente oculto enero del año 2025, con oportunidad menor a 3 días, aportan reporte de 1552 corte diciembre 2024 con oportunidad cita odontología general 1 día y certificado del 18/02/2025 en donde indica no presentar desviación con el prestador.	La actividad se encuentra totalmente cumplida	CERRADO	1/02/2025	OPORTUNO	100%	CERRADO OPORTUNO	
			2.Realizar auditorias de seguimiento a implementación de planes de mejora a las IPS con incumplimiento para garantizar la oportunidad de agendamiento y accesibilidad a la consulta medica general y de odontología de los usuarios	2. N° de auditorias de seguimiento realizadas/ N° de auditorias de seguimiento programadas*100	100%	JERALDIN RODRIGUEZ - COORDINADORA AREA DE CONTRATACION	1/10/2024	1/02/2025	Garantizar la Oportunidad	SI	2.No presentan soportes. **Auditoria cierre:** Adjuntan notificación de vista de auditoria de calidad a la ESE Salud Pereira del 31/05/2024, registros fotográficos de la visita, plan de mejora y sus soportes , sin embargo, no se evidencia plan de mejoramiento en oportunidad de cita medicina general y cita odontología general; ya que el indicador no presentan desviación y anexan certificación de auditoria de cliente oculto del 18/02/2025 en donde no presentan desviación con el prestador. Indicador 100%	La actividad se encuentra totalmente cumplida	CERRADO	1/02/2025	OPORTUNO	100%	CERRADO OPORTUNO	
	Criterio 10: La EPS no tiene agendas abiertas todos los días hábiles y/o no informa al usuario la asignación de la cita.	1.Fortalecer el seguimiento bajo la modalidad de cliente oculto a las Ips que se cuenta con contratación para especialidades referidas en la auditoria Gaudi	Llamadas mensuales a las IPS para verificar la disponibilidad de agendas abiertas de las especialidades referidas en la auditoria Gaudi- Notificación a la IPS que se evidencia que no cuenta con agendas abiertas.	1.N° IPS con agendas abiertas /N° IPS contratadas.*100	90%	ERIKA LIZETH ALAPE - PROFESIONAL DE CALIDAD	1/10/2024	1/02/2025	Garantizar la Oportunidad en agendas abiertas	SI	1.Anexan cuadro de Excel, relacionando llamadas de cliente oculto en la Clínica Socimedicos (San Rafel), con fecha del 31 de octubre de 2024, para las especialidades de Ginecología, Medicina Interna, Ortopedia y Cardiología. Para las especialidades de Medicina Interna y Cardiología no hubo asignación de citas y no hay seguimiento. Se relacionan llamadas al prestador Oncólogos de Occidente el día 20 de octubre de 2024 para las especialidades de Ginecología Oncológica, Cirugía Oncológica y Hematología, todas con asignación de cita. No se observa indicador de acción de mejora diligenciado para evaluar avance. **Auditoria cierre:** Adjunta base datos Excel con auditoria de cliente oculto especialidades medicas del mes enero 2025 y certificado de la entidad del 15 de febrero en donde refiere que durante la auditoria de cliente oculto con los prestadores no presentaron desviación en los tiempos. Indicador acción de mejora calculado (6/6) cumplimiento 100%	La actividad se encuentra totalmente cumplida	CERRADO	1/02/2025	OPORTUNO	100%	CERRADO OPORTUNO	
			Realizar auditorias de seguimiento a implementación de planes de mejora a las IPS con incumplimiento para garantizar la oportunidad de agendamiento y accesibilidad a la consulta medica especializada de los usuarios	N° de auditorias de seguimiento a implementación de planes de mejora realizadas a IPS con incumplimientos/ N° de auditorias de seguimiento programadas a IPS con incumplimiento*100	100%	JERALDIN RODRIGUEZ - COORDINADORA AREA DE CONTRATACION	1/10/2024	1/02/2025	Garantizar la Oportunidad en agendas abiertas	SI	2.No se evidencian actas de auditorias de seguimiento. **Auditoria cierre:** Adjunta base datos Excel con auditoria de cliente oculto especialidades medicas mes enero 2025 ,anexan reporte de la Resolución 1552 con corte a diciembre 2024 con oportunidad menor a 30 días con especialidades y certificado de la entidad del 15 de febrero en donde refiere que durante la auditoria de cliente oculto los prestadores no presentaron desviación en los tiempos. Indicador acción mejora calculado (6/6) cumplimiento 100%	La actividad se encuentra totalmente cumplida	CERRADO	1/02/2025	OPORTUNO	100%	CERRADO OPORTUNO	
		2.Realizar acercamiento con los diferentes prestadores de servicios de salud, en aras de contribuir a la ampliación de la red y así garantizar a los usuarios una atención oportuna	Contactar a las diferentes IPS del territorio nacional mediante correo electrónico y correo certificado para informar sobre la intención de establecer una relación contractual."	N° de prestadores con nueva contratación / Numero de prestadores contratados	100%	JERALDIN RODRIGUEZ - COORDINADORA AREA DE CONTRATACION	1/10/2024	1/02/2025	Garantizar la Oportunidad en agendas abiertas	SI	3.Anexan cartas de intención de contratos con los prestadores, Instituto Cardiovascular del 9 de octubre de 2024 y Gastricare del 15 de noviembre de 2024. Anexan contrato con Nefrourios con fecha 01 de agosto de 2024. **Auditoria cierre:** Adjunta contrato con la entidad de Nefrourios del 1/08/2024, acta precontractual con Gastricare del 15/11/2024 y solicitud de documentación contractual con la entidad Instituto Cardiovascular de Risaralda, la entidad continua con el proceso. Indicador de acción de mejora calculado (3/3) cumplimiento 100%	La actividad se encuentra totalmente cumplida	CERRADO	1/02/2025	OPORTUNO	100%	CERRADO OPORTUNO	
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	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..	1.Revisión continua de los servicios prestados, para mejorar la trazabilidad y seguimiento de los mismos.	El personal a cargo de los seguimientos a cada programa , realizara consulta de manera periódica según corresponda de las ordenes de medicamentos formulados con el fin de recuperar el control de los tiempos de entrega	N° de formulas dispensadas antes de 48 horas /N° de formulas generadas *100	100%	NATALIA AVILA - COORDINACION PROMOCION Y PREVENCION	1/10/2024	1/02/2025	Garantizar la entrega oportuna de medicamentos en usuarios con enfermedades de alto costo	SI	1.Anexan presentación de la IPS SIES, sobre indicadores del mes de octubre de 2024. No se anexaron evidencias de seguimiento en cada programa de la entrega de medicamentos ordenados. No se observa indicador de acción de mejora diligenciado para evaluar avance. Auditoria de cierre: Adjuntan actas de seguimiento a las cohortes de ERC, Artritis Reumatoidea, VIH y Cáncer en que usuarios se encuentra recibiendo tratamiento, sin evidenciarse soportes o auditoria a la oportunidad de entrega de los medicamentos especificados en la Circular 001 de 2020 y modificatorias para estas cohortes pero adjunta base de datos de seguimiento entrega de medicamentos con por cohorta cáncer octubre y noviembre y diciembre 2024. Adjunta indicador de acción de mejora calculado 1 , Numero de formulas dispensadas 87% ,se observa por debajo de 90% y de la meta plantada por lo que **se recomienda reforzar las acciones de mejora para un mayor impacto.** indicador con fecha de corte IV trimestre.	La actividad se encuentra totalmente cumplida	CERRADO	1/02/2025	OPORTUNO	100%	CERRADO OPORTUNO	, Numero de formulas dispensadas 87% ,se observa por debajo o de 90% y del meta plantada por lo que se recomida reforzar las acciones de mejora para un mayor impacto
		2.Garantizar la disponibilidad de los soportes de entrega de medicamentos con la firma del usuario	Realizar el seguimiento mediante auditorias al cumplimiento de entrega de soportes de formulas de medicamentos firmados	Numero total de auditorias realizadas/Numero total de auditorias programadas*100	100%	NATALIA AVILA - COORDINACION PROMOCION Y PREVENCION - JERALDIN RODRIGUEZ - COORDINADORA AREA DE CONTRATACION	1/10/2024	1/02/2025	Garantizar la entrega oportuna de medicamentos en usuarios con enfermedades de alto costo	SI	2.No se evidencian auditorias de seguimiento en la entrega de medicamentos. Con las respectivas firmas de recibido. No se observa indicador de acción de mejora diligenciado para evaluar avance. **Auditoria cierre:** la entidad refiere que la actividad se encuentra pendiente de ejecución, debido falta de continuidad de funcionario responsable de la actividad, por lo que se comprometen a continuar con el proceso , por lo que para la presente auditoria no es posible aumentar el porcentaje de avance quedando en estado abierto.	La actividad no presenta ejecución	ABIERTO	19/02/2025	INOPORTUNO	0%		la entidad refiere que la actividad se encuentra pendiente de ejecución, debido falta de continuidad de funcionario responsable de la actividad, por lo que se comprometen a continuar con el proceso , por lo que para la presente auditoria no es posible aumentar el porcentaje de avance quedando en estado abierto.

PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	Criterio 14. La EPS NO resuelve oportunamente y de fondo las PQRS de sus afiliados, incumplimiento presuntamente lo establecido en el artículo 2.10.1.1.6 del Decreto 780 de 2016; numeral 4.4 del artículo 4 de la Resolución 229 de 2020, en concordancia con los artículos 14 (sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015) y 20 de la Ley 1437 de 2011, y artículos 114 y 130 (numerales 11, 12 y 17) de la Ley 1438 de 2011, modificado por el artículo 3 de la Ley 1949 de 2019.	1.Dar continuidad al comité PQRD para garantizar los derechos en salud de los afiliados, garantizar las respuestas a las PQRD en los tiempos establecidos en concordancia con las resoluciones Circulares y Leyes establecidas.	Se dará continuidad a la realización de comités PQRD de manera semanal, para dar solución de fondo y efectiva a los casos relacionados con las PQR.	N° Comités PQR realizados/ N° Comités PQR programados*100	100%	AIDEE JULIETH CARDONA - PROFESIONAL SIAU	1/10/2024	1/02/2025	Resolución oportuna y de fondo de las PQRS	SI	1.Adjuntan actas de comités de PQR de análisis de cumplimiento, las actas son realizadas en la central de Ibagué direccionando las PQRS que corresponde al municipio de Pereira para gestión oportuna, se observa con seguimiento y firmas de asistentas para un total de 15 actas de enero a marzo, 9 listados de asistencia sin acta adjunta de junio a septiembre . No adjuntan indicador de seguimiento acción diligenciado que permita verificar avances en seguimiento. **Auditoría cierre:** Adjuntan actas de seguimiento semanal de PQRS lo cual hacen a nivel nacional en sede Ibagué anexan un total de 51 actas con listados de asistencia de enero a diciembre 2024,se evidencia establecimiento y seguimiento a acciones de mejora . Indicador de acción de mejora indica reunión semanal por lo que se evidencia cumplimiento 100%(51/51)	La actividad se encuentra totalmente cumplida	CERRADO	1/02/2025	OPORTUNO	100%-	CERRADO OPORTUNO	
		2.Aumentar el seguimiento al cumplimiento de los tiempos establecidos para cada una de las PQRS interpuesta ante la EPS	Se fortalecerá el seguimiento a la semaforización de las PQRD en cuanto tiempo de vencimiento segùn clasificación de las mismas por riesgo (vital, priorizado- simple)	N°Pqrs con repuesta oportuna / N° Pqrs radicadas en la Entidad * 100	100%	AIDEE JULIETH CARDONA - PROFESIONAL SIAU	1/10/2024	1/02/2025	Resolución oportuna y de fondo de las PQRS	SI	2.Adjunta dos archivos Excel con evidencia de seguimiento de PQRS del municipio de Pereira de junio a novyembre. No adjuntan indicador de seguimiento acción diligenciado que permita verificar avances en seguimiento **Auditoría cierre:** Adjuntan base de datos con sistema de semaforización de seguimiento a PQRS de octubre a diciembre del 2024. indicador de acción de mejora calculado de octubre a diciembre 2024 con 100% de cumplimiento (41/41)	La actividad se encuentra totalmente cumplida	CERRADO	1/02/2025	OPORTUNO	100%-	CERRADO OPORTUNO	
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	Criterio15. La EPS tiene fallos de tutela por tecnologías en salud del Plan de Beneficios	Realizar un análisis y revisión detallada de los servicios incluidos en el PBS .	Mediante la realización de capacitaciones frente a los servicios incluidos en el PBS que permitan identificar el origen de las acciones de tutela.	Numero de tutelas admitidas por Tecnologías en Salud del PBS/ N° total de tutelas admitidas*100	100	ANGELLY TATIANA SAAVEDRA MAYORGA / ASISTENTE JURIDICO - DAYANA NUÑEZ - ABOGADA INTERNA	1/10/2024	31/12/2024	Garantizar el derecho a la salud de los usuarios con la oportunidad y accesibilidad a Tecnologías del PBS	SI	1.Adjuntan acta del 23 octubre de socialización de nueva normativa de la Res2366 de2023 de actualización de los servicios y tecnologías para salud financiados con recursos de la unidad de pago por UPC, anexan lista de asistencia y diapositivas de capacitación y archivo Excel con listado de seguimiento nacional pero incluyen el municipio de Pereira. No adjuntan indicadores de seguimiento acción diligenciados que permita verificar avances en seguimiento **Auditoría cierre:** indican que realizaron la captación una en el mes de octubre ya descrito soportes en seguimiento y para cierre adjuntan base datos tutelas de julio a octubre y seguimiento diferenciado por PBS e indican 5 tutelas por PBS . indicador acción de mejora calculado 1. Indicador tutelas 5/5 cumplimiento 100% 2. Indicador capacitaciones(1/1) cumplimiento 100%	La actividad se encuentra totalmente cumplida	CERRADO	21/12/2024	OPORTUNO	100%-	CERRADO OPORTUNO	
				Numero de capacitaciones realizadas/ Numero de capacitaciones programadas*100	100	ANGELLY TATAIANA SAAVEDRA MAYORGA / ASISTENTE JURIDICO - DAYANA NUÑEZ - ABOGADA INTERNA	1/10/2024	31/12/2024	Garantizar el derecho a la salud de los usuarios con la oportunidad y accesibilidad a Tecnologías del PBS	SI								
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	Criterio 17. La EPS NO garantizó las actividades, procedimientos e intervenciones de la RIAS de Promoción y Mantenimiento de la Salud en su población afiliada	Fortalecer la demanda inducida de la población objeto de las actividades en la primera infancia para la realización de Atención Integral según la frecuencia que indica la Resolución 3280 de 2018	Demanda inducida por medio de los promotores y/o agentes educativos presentes en el municipio de los afiliados objeto de la actividad.	Cobertura de población de la primera infancia con Atención integral por enfermería y Médica general o Pediatría Numero de consultas por enfermería y Medicina general o Pediatría en menores de 6 años realizadas conforme a la Resol 3280 del 2018/ Numero total de menores de 6 años de la cohorte *100%.	70%	NATALIA AVILA - COORDINACION PROMOCION Y PREVENCION - NESTOR HERNANDEZ - ENFERMERO REGIONAL PYP	1/10/2024	1/02/2025	Garantizar las actividades de PE y DT en las rutas RIAS según lo establecido en la norma	SI	1.Adjuntan archivo Excel de base nominal de usuarios susceptibles y archivo Excel con demanda efectiva del municipio de Pereira. No adjuntan indicadores de seguimiento acción diligenciados que permita verificar avances en seguimiento. **Auditoría cierre:** Anexan citación de visita de auditoría asistencia técnica RIAS y RIAMP para el 2 y 3 abril prestador ESE Salud Pereira, aplazada para el 8/08/2024 con el prestador ESE Salud Pereira para cual anexa acta del 08/08/2024 con auditoria verificación de adherencia a Rutas RIAS con cumplimiento 87,5% primera infancia, adjuntan correo de solicitud de historias clínicas del 19/11/2024 para complementar auditoria y correo del 28/11/2024 con solicitud de plan de mejora al prestador, adjunta base nominal demanda inducida efectiva a fecha diciembre 2024 realizada por promotores e indicador de acción de mejora población primera infancia con corte a diciembre con cumplimiento del 37% , por lo que solicitan el plan de mejora al prestador el cual presenta vencimiento en el primer trimestre 2025.	La actividad se encuentra totalmente cumplida	CERRADO	1/02/2025	OPORTUNO	100%-	CERRADO OPORTUNO	
		Fortalecer la demanda inducida de la población objeto de las actividades en la infancia para la realización de Atención Integral según la frecuencia que indica la Resolución 3280 de 2018	Demanda inducida por medio de los promotores y/o agentes educativos presentes en el municipio de los afiliados objeto de la actividad.	Cobertura de población en infancia con Atención integral por Numero de consultas por enfermería y Medicina general o Pediatría en menores entre 6 años y un día antes de cumplir 12 años realizadas conforme a la Resol 3280 del 2018/ Numero total de menores entre 6 años y un día antes de cumplir 12 años de la cohorte *100%.	70%	NATALIA AVILA - COORDINACION PROMOCION Y PREVENCION - NESTOR HERNANDEZ - ENFERMERO REGIONAL PYP	1/10/2024	1/02/2025	Garantizar las actividades de PE y DT en las rutas RIAS según lo establecido en la norma	SI	2.Adjuntan archivo Excel de base de datos de demanda efectiva de la población susceptible .No adjuntan indicadores de seguimiento acción diligenciados que permita verificar avances en seguimiento. **Auditoría cierre:** Anexan citación de visita de auditoría asistencia técnica RIAS y RIAMP para el 2 y 3 abril prestador ESE Salud Pereira, aplazada para el 8/08/2024 con el prestador ESE Salud Pereira para cual anexa acta del 08/08/2024 con auditoria verificación de cumplimiento a Rutas RIAS con cumplimiento 87% infancia, adjuntan correo de solicitud de adherencia del 19/11/2024 para complementar auditoria y correo del 28/11/2024 con solicitud de plan de mejora al prestador, el cual presenta vencimiento en el primer trimestre del año 2025, adjunta base nominal demanda inducida efectiva a fecha diciembre 2024 realiza por promotores e indicador de acción de mejora población infancia valoración medicina general con cumplimiento del 10%(IV trimestre) .	La actividad se encuentra totalmente cumplida	CERRADO	1/02/2025	OPORTUNO	100%-	CERRADO OPORTUNO	
		Fortalecer la demanda inducida de la población objeto de las actividades en la infancia para la realización de aplicación de flúor según la frecuencia de uso que indica la Resolución 3280 de 2018	Demanda inducida de manera semestral por medio de los promotores y/o agentes educativos presentes en el municipio de los afiliados objeto de la actividad.	Cobertura de población de infancia con aplicación de flúor en barniz Numero de menores entre 6 años y un día antes de cumplir 12 años con aplicación de barniz de flúor realizadas / Numero total de menores entre 6 años y un día antes de cumplir 12 años de la cohorte *100%.	70%	NATALIA AVILA - COORDINACION PROMOCION Y PREVENCION - NESTOR HERNANDEZ - ENFERMERO REGIONAL PYP	1/10/2024	1/02/2025	Garantizar las actividades de PE y DT en las rutas RIAS según lo establecido en la norma	SI	3.Adjuntan archivo Excel de base de datos de demanda efectiva de la población susceptible .No adjuntan indicadores de seguimiento acción diligenciados que permita verificar avances en seguimiento **Auditoría cierre:** Anexan citación de visita de auditoría asistencia técnica RIAS y RIAMP para el 2 y 3 abril prestador ESE Salud Pereira, aplazada para el 8/08/2024 con el prestador ESE Salud Pereira para cual anexa acta del 08/08/2024 con auditoria verificación de adherencia a Rutas RIAS con cumplimiento 87,5% infancia, adjuntan correo de solicitud de historias clínicas del 19/11/2024 para complementar auditoria y correo del 28/11/2024 con solicitud de plan de mejora al prestador, el cual presenta vencimiento en el primer trimestre del año 2025, adjunta base nominal demanda inducida efectiva a fecha diciembre 2024 realiza por promotores e indicador de acción de mejora población infancia aplicación de flúor con cumplimiento del 7%(IV trimestre)	La actividad se encuentra totalmente cumplida	CERRADO	1/02/2025	OPORTUNO	100%-	CERRADO OPORTUNO	
		Realizar oportunamente toma de mamografía.	El personal a cargo del programa de Detección Temprana, realizará seguimiento según curso de vida de manera periódica, para alertar y gestionar la toma de mamografía según frecuencia.	N° de mujeres según curso de vida con toma de mamografía / N° de mujeres afiliadas en el curso de vida.	70%	NATALIA AVILA - COORDINACION PROMOCION Y PREVENCION - NESTOR HERNANDEZ - ENFERMERO REGIONAL PYP	1/10/2024	1/02/2025	Garantizar las actividades de PE y DT en las rutas RIAS según lo establecido en la norma	SI	4.Adjuntan archivo Excel de base de datos de demanda efectiva de la población susceptible .No adjuntan indicadores de seguimiento acción diligenciados que permita verificar avances en seguimiento. **Auditoría cierre:** Anexan citación de visita de auditoría asistencia técnica RIAS y RIAMP para el 2 y 3 abril prestador ESE Salud Pereira, aplazada para el 8/08/2024 con el prestador ESE Salud Pereira para cual anexa acta del 08/08/2024 con auditoria verificación de adherencia a Rutas RIAS con cumplimiento 87,5% infancia, adjuntan correo de solicitud de historias clínicas del 19/11/2024 para complementar auditoria y correo del 28/11/2024 con solicitud de plan de mejora al prestador, el cual presenta vencimiento en el primer trimestre del año 2025, adjunta base nominal demanda inducida efectiva y base de vigilancia pasiva a fecha diciembre 2024 realizada por promotores e indicador de acción de mejora población mujeres con mamografía con cumplimiento del 1%(IV trimestre)	La actividad se encuentra totalmente cumplida	CERRADO	1/02/2025	OPORTUNO	100%-	CERRADO OPORTUNO	
		Realizar seguimiento a la oportunidad y accesibilidad de los usuarios a las rutas de atención RIAS	Realizar auditorías de seguimiento a IPS priorizadas con in cumplimiento a las acciones de mejora en el fortalecimiento de la demanda inducida	N° de auditorias de seguimiento a las ips con incumplimiento realizadas/ N° de auditorias programadas*100	100%	NATALIA AVILA - COORDINACION PROMOCION Y PREVENCION - NESTOR HERNANDEZ - ENFERMERO REGIONAL PYP	1/10/2024	1/02/2025	Garantizar las actividades de PE y DT en las rutas RIAS según lo establecido en la norma	SI	5.Adjunta trazabilidad mediante oficio de solicitud de historias clínicas al proveedor el 19 noviembre y correo de constancia de envio del requerimiento, anexa correo del 28 de febrero en donde informan visita de asistencia técnica en RIAS y luago nuevo correo de reprogramación para el 28 de agosto donde se realizo auditoria pero "pendiente acta por no envio de HC por parte del prestador. No adjuntan indicadores de seguimiento acción diligenciados que permita verificar avances en seguimiento . Auditoria cierre: anexan citación de visita de auditoria asistencia técnica RIAS y RIAMP para el 2 y 3 abril prestador ESE Salud Pereira, aplazada para el 8/08/2024 con el prestador ESE Salud Pereira para cual anexa acta del 08/08/2024 con auditoria verificación de adherencia a Rutas RIAS con cumplimiento 87,5% infancia, adjuntan correo de solicitud de historias clínicas del 19/11/2024 para complementar auditoria y correo del 28/11/2024 con solicitud de plan de mejora al prestador, el cual presenta vencimiento en el primer trimestre del año 2025. Indicador 100%	La actividad se encuentra totalmente cumplida	CERRADO	1/02/2025	OPORTUNO	100%-	CERRADO OPORTUNO	
		Fortalecer la demanda inducida de la población objeto de las actividades durante la gestación para la realización de toma de laboratorios de serología según trimestre de gestación como indica la Resolución 3280 de 2018	Demanda inducida según trimestre de gestación por medio de los promotores y/o agentes educativos presentes en el municipio de los afiliados objeto de la actividad.	Cobertura de población gestante con laboratorios de control completos según trimestre. 1.Numero de gestantes captadas para control prenatal antes de la semana 12/ total gestante cohorte *100 2. Número de gestantes reportadas en el mes con reporte de VIH /Nùmero de gestantes reportadas en el mes*100 3. Numero de casos de sífilis gestacional con tratamiento efectivo / Total de casos de sífilis gestacional Notificados * 100.	70%	NATALIA AVILA - COORDINACION PROMOCION Y PREVENCION - NESTOR HERNANDEZ - ENFERMERO REGIONAL PYP	1/10/2024	1/02/2025	Garantizar las actividades de PE y DT en las rutas RIAMP según lo establecido en la norma	SI	1.Adjunta base corte a octubre demanda efectiva a gestantes de municipio de Pereira, observándose a la gestación y una base de datos de seguimiento a toma de laboratorios y ecografía de la ESE Salud Pereira con correo soporte de notificación y indicando fecha de corte octubre .No adjuntan indicadores de seguimiento acción diligenciados que permita verificar avances en seguimiento . Auditoría cierre: anexan citación de visita de auditoria asistencia técnica RIAS y RIAMP para el 2 y 3 abril prestador ESE Salud Pereira, aplazada para el 8/08/2024 con el prestador ESE Salud Pereira para cual anexa acta del 08/08/2024 con auditoria verificación de adherencia a Rutas RIAMP con cumplimiento 94% con solicitud de plan de mejora por falta de registro Glucosa. Adjunta indicadores de acción de mejora : 1. Captación temprana 85% , 2. Tamizaje VHI 100% 3. Tratamiento sífilis no se presentaron casos ultimo trimestre. **Se recomienda reforzar la acción de mejora en captación** temprana de gestantes.	La actividad se encuentra totalmente cumplida	CERRADO	1/02/2025	OPORTUNO	100%-	CERRADO OPORTUNO	Se recomienda reforzar la acción de mejora en captación temprana de gestantes.
		Evidenciar entrega de Micronutrientes a la población gestante como indica la Resolución 3280 de 2018	Solicitar al prestador la revisión oportuna de soportes de entrega de micronutrientes a la población gestante	Porcentaje de soportes de entrega de Micronutriente a población gestante Numero de gestantes con formulación y entrega de micronutrientes completos /total gestante cohorte *100	100%	NATALIA AVILA-COORDINACION PREVENCION - NESTOR HERNANDEZ - ENFERMERO REGIONAL PYP	1/10/2024	1/02/2025	Garantizar las actividades de PE y DT en las rutas RIAMP según lo establecido en la norma	SI	2. No aportan soportes de solicitas de entrega oportunidad de micronutrientes al prestador , anexan base de todos de la ESE Salud Pereira con seguimiento a toma de micronutrientes. No adjuntan indicadores de seguimiento acción diligenciados que permita verificar avances en seguimiento **Auditoría cierre:** anexan citación de visita de auditoria asistencia técnica RIAS y RIAMP para el 2 y 3 abril prestador ESE Salud Pereira, aplazada para el 8/08/2024 con el prestador ESE Salud Pereira para cual anexa acta del 08/08/2024 con auditoria verificación de adherencia a Rutas RIAMP con cumplimiento 94%, en donde se observa plan de mejora de registro de formulación y entrega de micronutrientes acido fólico. 1. indicador de acción de mejora calculado (7/7) cumplimiento 100%.	La actividad se encuentra totalmente cumplida	CERRADO	1/02/2025	OPORTUNO	100%-	CERRADO OPORTUNO	

PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	Criterio 18. La EPSI no garantiza las intervenciones individuales de la Ruta Integral de Atención Materno Perinatal.	Tamizar para hipotiroidismo congénito a todos los recién nacidos según indica la Resolución 3280 de 2018	Generar compromiso con el prestador sobre la toma de TSH neonatal acorde con la normatividad vigente	N° de RN con toma de TSH/ N° total de RN*100	100%	NATALIA AVILA-COORDINACION PREVENCION - NESTOR HERNANDEZ-ENFERMERO REGIONAL PYP	1/10/2024	1/02/2025	Garantizar las actividades de PE y DT en las rutas RIAMP según lo establecido en la norma	SI	3.Adjuntan base de datos de seguimiento de nacimiento al recién nacido la nombran como TSH neonatal con seguimiento de los meses de marzo , octubre y julio , con seguimiento a TSH , Hemoclasificación y Control del recién nacido. No se observa sopores de generación de compromiso con el prestador esta pendiente el acta de asistencia técnica realizada el 28 agosto, No adjuntan indicadores de seguimiento acción dilgenciados que permita verificar avances en seguimiento . **Auditoria cierre**: Adjunta base de datos de seguimiento de toma de TSH y Hemoclasificación enero a diciembre 2024. Anexan acta del 0/08/2024 con el prestador Ese Salud Pereira de adherencia al ruta del Recién nacido y lista de verificación con adherencia al 100% , en lista de verificación se evidencio cumplimiento a la toma TSH por lo no solicitaron planes de mejora.	La actividad se encuentra totalmente cumplida	CERRADO	1/02/2025	OPORTUNO	100%	CERRADO OPORTUNO	
		Fortalecer la demanda inducida del Recién nacido para la asistencia a Consulta control ambulatoria dentro del tiempo según como lo indica la Resolución 3280 de 2028	Demanda inducida a las madres de todos los RN por medio de los promotores y/o agentes educativos presente en el municipio de los afiliados objeto de la actividad	Cobertura de RN con consulta de Control Ambulatoria. . 1.Numero de recién nacidos con toma de muestra de sangre de cordón umbilical para hemoclasificación neonatal / total de nacidos vivos *100 2.Numero de recién nacidos con consulta control ambulatorio entre los 3 y 5 días posterior al egreso hospitalario/ total de nacidos vivos *100	80%	NATALIA AVILA-COORDINACION PREVENCION - NESTOR HERNANDEZ-ENFERMERO REGIONAL PYP	1/10/2024	1/02/2025	Garantizar las actividades de PE y DT en las rutas RIAMP según lo establecido en la norma	SI	4.Adjuntan base de datos de seguimiento de nacimiento al recién nacido la nombran como TSH neonatal con seguimiento de los meses de marzo , octubre y julio , con seguimiento a TSH , Hemoclasificación y Control del recién nacido. No se observa sopores de generación de compromiso con el prestador esta pendiente el acta de asistencia técnica realizada el 28 agosto, n No adjuntan indicadores de seguimiento acción dilgenciados que permita verificar avances en seguimiento **Auditoria de cierre** :Anexan acta del 08/08/2024 con el prestador Ese Salud Pereira de adherencia al ruta del Recién nacido y lista de verificación con adherencia al 100% e indicador de toma de hemoclasificación del 100% y Cita control recién nacido 80% por un caso que no recidia en el municipio y el parto fue atendido en Pereira , por lo que no realizo control en Pereira. Indicador de días de consulta de recién nacido 4.25% días	La actividad se encuentra totalmente cumplida	CERRADO	1/02/2025	OPORTUNO	100%	CERRADO OPORTUNO	
		Realizar seguimiento a la oportunidad y accesibilidad de los usuarios a las rutas de atención RIAMP	Realizar auditorías de seguimiento a cumplimiento a las acciones de mejora en el fortalecimiento de la demanda inducida	N° de auditorias de seguimiento a las acciones de mejora realizadas/ N° de auditorias programadas*100	100%	Definir responsable	1/10/2024	1/02/2025	Garantizar las actividades de PE y DT en las rutas RIAMP según lo establecido en la norma	SI	5.Adjunta trazabilidad mediante oficio de solicitud de historias clínicas al proveedor el 19 noviembre y correo de constancia de envío del requerimiento, anexa correo del 28 de febrero en donde informan visita de asistencia técnica en RIAS y luego nuevo correo de reprogramación para el 28 de agosto donde se realizo auditoria pero ¨pendiente acta por no envio de HC por parte del prestador. No adjuntan indicadores de seguimiento acción dilgenciados que permita verificar avances en seguimiento Auditoria cierre: anexan citación de visita de auditoria asistencia técnica RIAS y RIAMP para el 2 y 3 abril prestador ESE Salud Pereira, aplazada para el 8/08/2024 con el prestador ESE Salud Pereira para cual anexa acta del 08/08/2024 con auditoria verificación de adherencia a Rutas RIAMP con cumplimiento 94%. Indicador de acción de mejora calculado 100%	La actividad se encuentra totalmente cumplida	CERRADO	1/02/2025	OPORTUNO	100%	CERRADO OPORTUNO	

Firma del Representante Legal

Nombre: JOSE RENE DUCUARA DUCUARA

Firma del Evaluador

Nombre: CAROLINA FRANCO ARANA

Cargo: MD AUDITORA SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL