



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Secretaría SALUD

PROCESO CONTRATACIÓN

INFORME DE ACTIVIDADES CONTRATISTAS PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Versión: 0

Vigencia 09-2012

1. INFORMACION GENERAL DEL CONTRATO

Secretaría:	Secretaría de Salud de Risaralda	Dirección:	Calle 19 No 17 13
Número del Contrato:	Prestación de Servicios No 1907	Informe No.:	NUEVE (9)
Periodo al que corresponde el presente informe:	01 al 31 de Diciembre del 2025	Plazo de Ejecución:	240 días
Contratista:	Cruz Roja Seccional Risaralda	SUPERVISOR	Juan Guillermo Ramírez

2. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES ESPECIFICAS EJECUTADAS:

OBLIGACIONES ESPECIFICAS/ALCANCES DEL CONTRATO (*)	ACTIVIDADES EJECUTADAS (**)	EVIDENCIAS / SOPORTES DE LA EJECUCIÓN DE LAS OBLIGACIONES (***)	OBSERVACIONES
1 Garantizar la prestación del servicio de regulación medica las 24 horas del día, 7 días de la semana. Apunta al cumplimiento de la meta de Resultado del Plan de Desarrollo P6MR21 Mantener la tasa de mortalidad general en el Departamento en 634,5 x 100,000 o menos y de producto SP6.8MP142 Mantener la operación del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias, CRUE.	La entidad cuenta actualmente con 06 profesionales médicos Cruz Roja	La contratista hizo entrega de la programación de su talento humano para el período de pago	Se envió copia a la supervisión de la programación para su acceso al CRUE
2 Recibir, registrar y transferir las quejas, reclamos y/o denuncias que le sean presentadas, dirigidas a la Secretaría de Salud o eventualmente otras dependencias de la administración departamental, verificando la completitud de la información y transfiriéndola a la dependencia o entidad pertinente acorde con los lineamientos, procedimientos o instructivos establecidos por la Secretaría de Salud.	Durante el periodo evaluado se recibieron y registraron las PQRS en plataforma según estuvo disponible.	En libro en Excel NUEVO FORMATO CRUE ATs 2025 DICIEMBRE del médico regulador, ver hoja PQR Ver cuadro consolidado año 2025	
3 Atender las solicitudes de asesoría de emergencias médicas en el ámbito pre hospitalario recibidas en forma directa en el CRUE, por intermedio del Despachador de Emergencias Médicas del SEM o cualquiera de las otras entidades que atienden emergencias y requieran de asesoría médica, recopilando la información básica, verificando la condición de emergencia médica, su prioridad y canalizar hacia los recursos disponibles en el sistema	Durante el periodo evaluado se registraron y atendieron las solicitudes de asesorías de ambulancias en la que se solicitó apoyo al CRUED. (este ítem incluye apoyos solicitados a través del SEM)	En libro en Excel NUEVO FORMATO CRUE ATs 2025 DICIEMBRE del médico regulador, ver hojas 3 - 4 traslado prehospitario. Ver cuadro consolidado año 2025	



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Secretaría SALUD

PROCESO CONTRATACIÓN

INFORME DE ACTIVIDADES CONTRATISTAS PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Versión: 0

Vigencia 09-2012

OBLIGACIONES ESPECIFICAS/ALCANCES DEL CONTRATO (*)	ACTIVIDADES EJECUTADAS (**)	EVIDENCIAS / SOPORTES DE LA EJECUCIÓN DE LAS OBLIGACIONES (***)	OBSERVACIONES
de salud y la capacidad resolutive de las diferentes entidades oferentes de servicios de urgencias según lo dispuesto para la operación del sistema de emergencias médicas; llamadas comunitarias según sean requeridos acorde con los protocolos, guías de manejo clínico y/o normas técnico administrativas establecidas para la operación del Sistema de Emergencias Médicas o el CRUE. en el caso que en el CRUE se reciban simultáneamente varias llamadas el medico asumirá la gestión de la emergencia médica en complemento del despachador de emergencias y el despachador de turno.			
4. Realizar el seguimiento por los medios de comunicación disponibles en el CRUE a la prestación de la atención inicial de urgencias de responsabilidad de los prestadores de atención prehospitalaria, transporte especial de pacientes y servicios de urgencias, acorde con las directrices y/o procedimientos establecidos para la operación del componente de Inspección, Vigilancia y Control del Sistema de Emergencias Médicas y la Red de Urgencias Departamental.	Se hizo seguimiento de la atención de urgencias a los casos reportados en ítem anterior.	En libro en Excel NUEVO FORMATO CRUE ATs 2025 DICIEMBRE del médico regulador, ver hojas 3 – 4 Asesoría Ambulancias 4 traslado prehospitalario Ver cuadro consolidado año 2025	
5. Atender las consultas comunitarias sobre servicios de salud recibidas directamente, o canalizadas por intermedio de la “Central 123” y cualquier otra central de emergencias, proporcionando asesoría en el manejo inicial de problemas de salud por el primer respondiente comunitario, orientando en el uso adecuado de los servicios de salud, así como en los deberes y derechos en salud.	Durante el periodo evaluado se atendieron las consultas o asesorías comunitaria, que fue direccionada por el médico regulador.	En libro en Excel NUEVO FORMATO CRUE ATs 2025 DICIEMBRE del médico regulador, ver hojas 5 consultas comunitarias Ver cuadro consolidado año 2025	
6. Orientar a las entidades integrantes de la Red de Urgencias de Departamento, prestadores, aseguradoras, direcciones de salud- que lo soliciten, en la ubicación y acceso a los recursos asistenciales disponibles de baja, mediana y alta complejidad dentro y fuera del Departamento, mediante el uso de los medios de comunicación disponibles en el CRUE.	Durante el periodo evaluado se recibieron (las) solicitudes de apoyo de parte de las IPS del departamento y/o fuera de éste, para la resolución de problemas, ubicación de recursos en salud y orientación médica, distintas a las ya registradas en gestión de uci y trámites otras ERP y SDS.	En libro en Excel NUEVO FORMATO CRUE ATs 2025 DICIEMBRE del médico regulador, ver hojas 6 Apoyo IPS. Ver cuadro consolidado año 2025	
7. Verificar el proceso de referencia y contrarreferencia de urgencias de otras entidades responsables de pago a solicitud de las ESEs e IPS de urgencias en aquellos	Se realizaron, acorde con los procedimientos establecidos por el Departamento los trámites de remisiones y	En libro en Excel NUEVO FORMATO CRUE ATs 2025 DICIEMBRE del médico regulador, ver hojas 7 Apoyo a	



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Secretaría SALUD

PROCESO CONTRATACIÓN

INFORME DE ACTIVIDADES CONTRATISTAS PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Versión: 0

Vigencia 09-2012

OBLIGACIONES ESPECIFICAS/ALCANCES DEL CONTRATO (*)	ACTIVIDADES EJECUTADAS (**)	EVIDENCIAS / SOPORTES DE LA EJECUCIÓN DE LAS OBLIGACIONES (***)	OBSERVACIONES
casos en que se haya superado el tiempo establecido para la ubicación de pacientes clasificados en el triage de referencia como mediana y alta complejidad, como parte de las acciones de vigilancia dispuestas en el componente de Inspección, vigilancia y control del Sistema Médico de Emergencias Regional y las Redes Integrales de Prestación de Servicios de Salud - RIPSS, realizando las gestiones interinstitucionales posibles en pro de mejorar la oportunidad en el acceso a los servicios de urgencias. Esto incluye recibir la información y definir el prestador a donde deben remitirse los pacientes, en los casos de atención inicial de urgencias y autorización adicional que impliquen la remisión a otro prestador y no se obtenga respuesta por parte de la entidad responsable del pago.	contra remisiones de la población a cargo de otras ERP. Así mismo se dio respuesta a los AT2 de otras ERP y respuestas a los AT3 de otras ERP. Se identificaron varios casos de pacientes pendientes de remisión por parte de la EPS razón por la que solicitaran apoyo al CRUED.	remisiones otras ERP 7 AT2 otras ERP 7 AT3 otras ERP Adicional ver filtro columna H de la hoja 6 Apoyo IPS Ver cuadro consolidado año 2025.	
8. Tramitar las solicitudes de autorización de servicios, referencia y contra referencia de pacientes urgentes, ambulatorios y/o en internación de usuarios no afiliados a la seguridad social acorde con los procedimientos, protocolos e instructivos establecidos por la Dirección Operativa de Prestación de Servicios para la población no afiliada a la seguridad social en salud.	Se gestionaron durante el período evaluado las solicitudes de remisión para pacientes pobres no afiliados a la SS del Risaralda durante el mes de diciembre 2025. Por otra parte, se recibieron por correo los AT2 y AT3 de usuarios pobres no afiliados a la SS del Risaralda. Así mismo se gestionaron las solicitudes de autorización de servicios de salud (AT3) de pacientes pobres no afiliados a la seguridad social a través del aplicativo 3047 de la Secretaría Departamental de Salud del Risaralda.	En libro en Excel NUEVO FORMATO CRUE ATs 2025 DICIEMBRE del médico regulador, ver hojas 8 AT2 AT3 no afiliados a la SS 8 REMISIONES no afiliados a la SS y la base de gestión 3047 reporte de plataforma 056 anexos Ver cuadro consolidado año 2025	
9. Orientar en el proceso de remisión y contra remisión de pacientes atendidos en situación de emergencias o de desastres dentro del dpto o su eventual traslado a otros entes territoriales acorde con los planes de contingencia, protocolos o lineamientos operativos establecidos por la Secretaría de Salud Departamental o en su defecto la estrategia de respuesta del sistema de gestión del riesgo.	Durante el periodo evaluado se recibieron las solicitudes relacionadas con el proceso de remisión y contra remisión de pacientes atendidos en situación de emergencia o desastre dentro del Departamento.	En libro en Excel NUEVO FORMATO CRUE ATs 2025 DICIEMBRE del médico regulador, ver hojas 9 Traslados de emergencias Ver cuadro consolidado año 2025	



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Secretaría SALUD

PROCESO CONTRATACIÓN

INFORME DE ACTIVIDADES CONTRATISTAS PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Versión: 0

Vigencia 09-2012

OBLIGACIONES ESPECIFICAS/ALCANCES DEL CONTRATO (*)	ACTIVIDADES EJECUTADAS (**)	EVIDENCIAS / SOPORTES DE LA EJECUCIÓN DE LAS OBLIGACIONES (***)	OBSERVACIONES
10. Identificar y reportar al área de Aseguramiento y al supervisor del contrato, los usuarios de servicios de salud, que con ocasión de atención en el CRUE se identifiquen como no afiliados a la seguridad social	Se reportaron a través del correo al área de aseguramiento de la SDS del Risaralda, los pacientes no afiliados a la seguridad social identificados con ocasión de trámite de autorización de servicios o remisión de urgencias.	Informa de registro diario con los datos de los pacientes reportados al área de aseguramiento de la SDS de Risaralda. En libro en Excel NUEVO FORMATO CRUE ATs 2025 DICIEMBRE del médico regulador, ver hojas 10 No afiliados Ver cuadro consolidado año 2025	
11 Atender las solicitudes de apoyo del ministerio de salud, instituto nacional de salud y otros CRUE departamentales relacionadas con atención de urgencias, atención de emergencias brotes o epidemias, verificación de derechos, búsqueda de recursos asistenciales, ubicación de pacientes supuestamente atendidos en Risaralda.	Durante el periodo evaluado se recibieron las solicitudes de apoyo de otros CRUE del país o entidades como ministerio y línea toxicológica, las cuales fueron gestionadas según el requerimiento hecho y el panorama de disponibilidad del momento.	En libro en Excel NUEVO FORMATO CRUE ATs 2025 DICIEMBRE del médico regulador, ver hojas 11 Apoyo otros CRUE y 14 Solicitudes CNE Ver cuadro consolidado año 2025	
12. Orientar a la comunidad, prestadores y/o entidades administradoras en planes de beneficios en la aplicación de los protocolos de vigilancia epidemiológica y en ante la necesidad de notificación al SIVIGILA, canalizar la información y fichas a los profesionales responsables de vigilancia epidemiológica y/o programas en salud pública según lo establecido por la Dirección Operativa de Salud Pública.	Durante el periodo evaluado se recibieron las notificaciones relacionadas con la aplicación de los protocolos de vigilancia epidemiológica.	En libro en Excel NUEVO FORMATO CRUE ATs 2025 DICIEMBRE del médico regulador, ver hoja SIVIGILA Se aporta copia del envío del correo de notificación Ver cuadro consolidado año 2025	
13. Realizar la búsqueda activa de casos probables/sospechosos de eventos de interés en salud pública nacional e internacional acorde las alertas nacionales, departamentales o municipales vigentes, mediante la revisión de las solicitudes de autorización de servicios, remisiones, contra los casos potenciales a la dirección de Salud pública acorde con el procedimiento que sea establecido.	Durante el periodo evaluado se mantiene la Búsqueda Activa Institucional de casos de fiebre amarilla, tosferina, sarampión, morbilidad materna extrema, accidente ofídico, quemados por pólvora pirotécnica e intoxicación por fósforo blanco.	En libro en Excel NUEVO FORMATO CRUE ATs 2025 DICIEMBRE del médico regulador, ver hojas EVENTOS DE INTERES EN SALUD PUBLICA 13-15	
14. Identificar situaciones de riesgo para la salud que puedan ser o llegar a ser emergencia o desastre, notificando a la Coordinación del CRUE o según la cadena de mando vigente.	En el periodo evaluado se identificaron los eventos o incidentes que significaran una condición de emergencia en el Departamento de Risaralda.	Informe de emergencias adjuntos Ver cuadro consolidado año 2025	
15. Brindar información sobre la disponibilidad de hemo componentes en los bancos de sangre ubicados en el Departamento de Risaralda a partir del inventario	Durante el periodo evaluado, se brindó información vía WhatsApp o telefónica frente a la disponibilidad de	En libro en Excel NUEVO FORMATO CRUE ATs 2025 DICIEMBRE del médico regulador, ver hojas 15, Se	



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Secretaría SALUD

PROCESO CONTRATACIÓN

INFORME DE ACTIVIDADES CONTRATISTAS PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Versión: 0

Vigencia 09-2012

OBLIGACIONES ESPECIFICAS/ALCANCES DEL CONTRATO (*)	ACTIVIDADES EJECUTADAS (**)	EVIDENCIAS / SOPORTES DE LA EJECUCIÓN DE LAS OBLIGACIONES (***)	OBSERVACIONES
diario de unidades disponibles del CRUE, así como mediante el chat de WhatsApp establecido por la coordinación de la Red de Sangre del Departamento o el medio tecnológico que se establezca para articular los bancos de sangre y los servicios de transfusión existentes en el Departamento.	hemocomponentes en los bancos de sangre.	podrá verificar el histórico de solicitudes de hemo componentes por parte de los miembros de la red de sangre del departamento y en la verificación de WhatsApp se evidencia intercambio entre sus miembros, así como mensajes informativos del médico de turno indicando unidades disponibles en IPS según requerimiento. Ver cuadro consolidado año 2025	
16. Brindar información y asesoría en el manejo de emergencias toxicológicas, a partir de la consulta de bases de datos especializadas o canalizando el requerimiento a instituciones especializadas o profesionales de la Red Nacional de Toxicología del Ministerio de Salud. Incluye la solicitud de historia clínica, ficha de notificación epidemiológica según aplique y otra información requerida según los lineamientos de la Red Nacional de Toxicología.	Durante el periodo evaluado se identificaron los eventos de intoxicación, reportados en SIVIGILA.	En libro en Excel NUEVO FORMATO CRUE ATs 2025 DICIEMBRE del médico regulador, ver hojas 16 Intoxicaciones. Ver cuadro consolidado año 2025	
17 Mantener actualizado el inventario de antidotos y medicamentos de primera respuesta dispuestos en el Centro Regulador de Urgencias, verificar sus fechas de vencimiento así como las condiciones medioambientales del sitio asignado para su almacenamiento y ponerlos a disposición de los prestadores de servicios de salud que los requieran acorde con los procedimientos establecidos por la Secretaría de Salud y/o el Ministerio de Salud y Protección Social- Incluye la búsqueda de estos insumos en otros CRUE, Ministerio u proveedores ante un eventual desabastecimiento en el Departamento.	Se realizó verificación y actualización del inventario de medicamentos y antidotos. Se anexa consolidado de medicamentos y antidotos con corte al 30 de diciembre de 2025.	Ver Libro ANTIDOTOS – MD DICIEMBRE 2025 adjunto en Excel	
18. Verificar el cumplimiento de los criterios establecidos por la Red Nacional de Trasplantes para potenciales donantes de órganos, en los usuarios que sean identificados mediante el monitoreo de las solicitudes de atención de emergencias médicas que realice el despachador de emergencias médicas, la	El medico regulador hace búsqueda activa a partir de los casos que le son reportados como urgencias vitales desde los hospitales y por el SEM.	Ver cuadro consolidado año 2025	Durante el mes de diciembre hubo operadores de radio, por tanto se realizó búsqueda activa de donantes de



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Secretaría SALUD

PROCESO CONTRATACIÓN

INFORME DE ACTIVIDADES CONTRATISTAS PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Versión: 0

Vigencia 09-2012

OBLIGACIONES ESPECIFICAS/ALCANCES DEL CONTRATO (*)	ACTIVIDADES EJECUTADAS (**)	EVIDENCIAS / SOPORTES DE LA EJECUCIÓN DE LAS OBLIGACIONES (***)	OBSERVACIONES
búsqueda diaria en los servicios de urgencias y cuidado intensivo, así como notificar a la Red Nacional de Trasplantes y/o al Médico Procurador de Órganos ubicado en Risaralda.			órganos y tejidos por su intermedio.
19. Recibir, custodiar, archivar e informar sobre la programación de actividades extramurales reportadas por los prestadores de servicios de salud habilitados para este tipo de actividades, según lo establecido en el numeral 2.2 del Manual de Misión Médica adoptado por el Ministerio de Salud y Protección Social mediante la Resolución 4481 del 2012, la que lo modifique o adicione.	Durante el periodo evaluado se estuvo atentos a notificación de desplazamiento de la misión médica	En libro en Excel NUEVO FORMATO CRUE ATs 2025 DICIEMBRE del médico regulador, ver hojas 19 Misión Medica. Ver cuadro consolidado año 2025	
20. Atender las consultas relacionadas con la vigencia de la autorización departamental del uso del emblema de la Misión Médica que sean realizadas al CRUE por parte de la comunidad u actores institucionales que así lo requieran.	Durante el periodo evaluado se estuvo atentos a eventuales consultas sobre uso del emblema de la Misión Médica.	En libro en Excel NUEVO FORMATO CRUE ATs 2025 DICIEMBRE del médico regulador, ver hojas 5 Consultas comunitarias 6 Apoyo a IPS y 19 Misión Medica	
21 Recibir, custodiar y transferir los reportes de infracciones e incidentes a la misión médica que le sean informados al CRUE, de acuerdo con el procedimiento establecido por el Departamento. Lo anterior se hará de manera inmediata tan pronto tenga conocimiento, notificando telefónicamente, únicamente a la Coordinación del CRUE o quien haga sus veces para que se active la ruta de protección.	Durante el periodo evaluado se estuvo atentos a reportes de incidentes o infracciones a la misión médica.	En libro en Excel NUEVO FORMATO CRUE ATs 2025 DICIEMBRE del médico regulador, ver hojas 19 Misión medica Ver cuadro consolidado año 2025	
22. Asesorar al personal sanitario que requiere orientaciones de seguridad o medidas de protección relacionadas con potenciales incidentes o infracciones a la Misión Médica.	Durante el periodo evaluado se estuvo atentos a las solicitudes de asesoría en seguridad para la misión médica.	En libro en Excel NUEVO FORMATO CRUE ATs 2025 DICIEMBRE del médico regulador, ver hojas 19 Misión medica	
23. Registrar toda la información relacionada con la gestión de la regulación médica de urgencias, emergencias y desastres, así como la de los programas de la Secretaría de Salud que son apoyados por el CRUE, en los diferentes aplicativos con que cuente la Secretaría de Salud y/o formatos físicos dispuestos para el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias, asegurando la completitud, suficiencia y pertinencia de los datos requeridos.	Se anexa al presente documento todos los archivos de soporte de las gestiones de regulación hecha por los médicos reguladores, que incluye archivo de Asuntos Atendidos, formatos de regulación de cada caso, Registro de Medicamentos y Antídotos, Soportes de PQRS, Formato mensual de la disponibilidad de UCI e INTERMEDIO y Excel Remisiones Supersalud	Se anexa al presente documento todos los archivos en formato XLS, PDF de soporte. Quedan en plataforma SISAP aplicativos 3047 y 056 los soportes adjuntos a cada trámite.	El Operador de Radio realiza archivo de los adjuntos de todos los AT2, AT3, AT9 y otros asuntos atendidos en el CRUE.



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Secretaría SALUD

PROCESO CONTRATACIÓN

INFORME DE ACTIVIDADES CONTRATISTAS PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Versión: 0

Vigencia 09-2012

OBLIGACIONES ESPECIFICAS/ALCANCES DEL CONTRATO (*)	ACTIVIDADES EJECUTADAS (**)	EVIDENCIAS / SOPORTES DE LA EJECUCIÓN DE LAS OBLIGACIONES (***)	OBSERVACIONES
24. Elaborar y presentar los reportes relacionados con la regulación médica de urgencias, emergencias y desastres acorde con los procedimientos, lineamientos operativos e instructivos establecidos por la Secretaría de Salud para el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias	Se registró la información relacionada con la gestión de la regulación médica de urgencias en la plataforma 056, SISAP y los formatos definidos para el CRUE en el SGC acorde con cada una de las obligaciones establecidas en el contrato.	Se anexa al presente documento Todos los archivos de soporte de las gestiones de regulación hecha por los médicos reguladores, que incluye archivo de Asuntos Atendidos, archivo de Regulación de UCIS, incluyendo los formatos de regulación de cada caso, Registro de Medicamentos y Antídotos, Soportes de PQRS.	Durante el periodo evaluado se elaboró sin línea celular del teléfono asignado para los médicos reguladores por el Ministerio de salud y Protección Social, en el cual opera el WhatsApp Web.
25. Garantizar el debido cuidado sobre los elementos equipos, insumos, información y archivo que sean puestos a su disposición para la prestación del servicio.	El equipamiento puesto a disposición de la entidad contratista no ha requerido mantenimiento correctivo.		

NOTAS:

- El cumplimiento de las obligaciones generales se describe en el acta de supervisión suscrita de manera conjunta con el supervisor.
- A solicitud de la supervisión, para poder tramitar pago en la plataforma de la Gobernación se elabora este informe, similar al acta 008, pero correspondientes al mismo periodo de pago originalmente planeado.

JOHN JAIRO MÉNDEZ ZORRILLA

C.C. 10.140.227

RL Cruz Roja Seccional Risaralda