ALCANCE No. 03 INFORME ANEXO TECNÓLOGO IVC

INFORME No.:	03
PERIODO:	1 de abril al 30 de abril del 2025
ELABORADO POR:	Lady Milena Chunza Loza
TEMA:	Componente No. 8 SEM: Inspección, vigilancia y control
CONTRATO No.:	1017 de 2025

ACTIVIDAD 1: Realizar los operativos de control periódicos a los actores del Sistema de Emergencias Médicas que se programen en los días (hábiles y no hábiles) y en los horarios (diurnos y nocturnos) por parte la Secretaría de Salud de Pereira, siguiendo los procedimientos y aplicando los instrumentos que se le entreguen para tal fin por parte de la Supervisión del contrato.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES: Para el presente periodo se ejecutó un operativo en campo de verificación de los sistemas de comunicación y geoposicionamiento de las ambulancias ubicadas en la Posta Corales, disponibles para el SEM Pereira. Los sistemas revisados fueron:

- Sistemas de telecomunicación
- Aplicativo Zello.
- Aplicativo SEM Tripulantes

A las móviles del prestador Medical Assist se le revisó intensidad de señal móvil, red wiffi, especificaciones técnicas de los equipos, procedimientos de uso de aplicativos.

ACTIVIDAD 2: Realizar las visitas, los desplazamientos y/o las reuniones con los actores que se le asignen, para levantar la información y los soportes necesarios para configurar expedientes sobre quejas, denuncias, reclamos, otras situaciones de vigilancia objeto del Sistema de Emergencias Médicas SEM, siguiendo los procedimientos y aplicando los instrumentos que se le entreguen para tal fin por parte de la Supervisión del contrato. La actividad se podrá desarrollar en días (hábiles y no hábiles) y en los horarios (diurnos y nocturnos), previamente notificada.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES: Para el presente periodo se ejectuaron las siguientes actividades con diferentes actores en el proceso de averiguaciones preliminares de las quejas y solicitudes que ingresaron al SEM Pereira:

VISITAS: 1/04/2025 Visita SEM Guadalupe SAS

DESPLAZAMIENTOS INMEDIATOS:
14/04/2025 Clínica Los Rosales s.a.s.
15/04/2025 MAC San Rafael – Sociedad comercializadora de insumos y servicios médicos s.a.s.
16/04/2025 Clínica Los Rosales s.a.s.

REUNIONES:
07/04/2025 Reunión ACTA 2 Componente 8 reunión con apoyo jurídico

09/04/2025	Reunión	ACTA 3 Componente 8 reunión con apoyo jurídico
10/04/2025	Reunión	ACTA 4 Componente 8 reunión con apoyo jurídico
11/04/0205	Reunión	COMITE DE URGENCIAS SEM PEREIRA
21/04/2025	Reunión	ACTA 5 Componente 8 reunión con apoyo jurídico
23/04/2025	Reunión	ACTA 6 Apoyo jurídico
30/04/2025	Reunión	ACTA 7 Reunión componente 8 IVC Apoyo jurídico

LLAMADAS TELEFÓNICAS DE VERIFICACIÓN: 4 Efectivas

De los casos gestionados se hace un análisis de aquellos que para generar una mejora o eliminar la conducta riesgosa, van a requerir socialización, capacitación o articulación con: Personal de la Central de despacho del SEM, Bomberos, Policía, Tránsito entre otros.

Se genera una matriz y se entrega a la coordinación para incluir en las agendas de las reuniones externas cuando se determine pertinente.

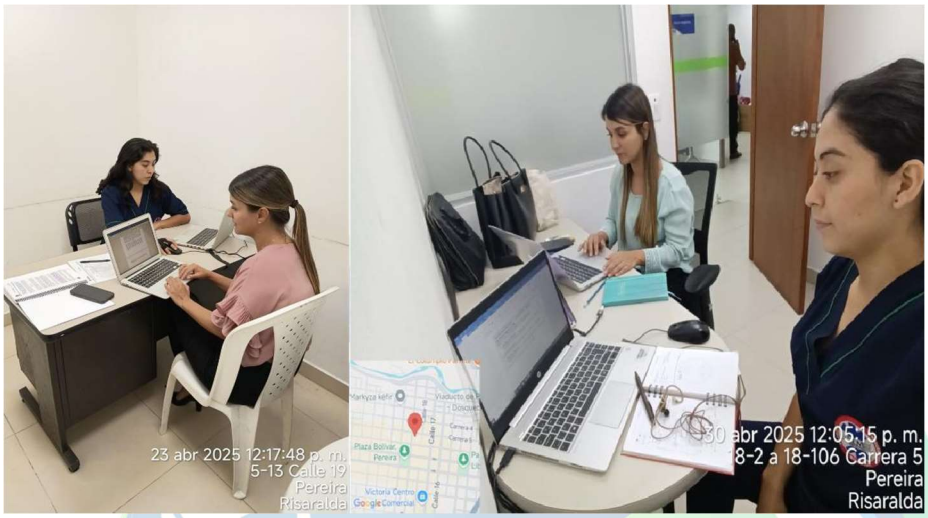
Durante este periodo se anexan a casos para socializar los siguientes casos:
QRD31 25 "El despachador justifica demora en la escena y no quita llamado teniendo en cuenta los tiempos establecidos 10 minutos accidentes de tránsito y 15 minutos otros casos, estos tiempos para determinar manejo del caso.

QRD42 25 Se debe recordar a los despachadores que el caso debe ser atendido por la móvil más cercana al sitio disponible en postas, esto teniendo en cuenta que estas zonas que se están mencionando en este caso son zonas no caracterizadas dentro del documento de coberturas de cada posta, pendientes de actualizaciones.

La tecnóloga en APH tiene a cargo la conformación del expediente de cada caso y el diligenciamiento de la matriz, todo se carga en el drive de la Secretaría de Salud.

Adicional a las actividades requeridas para conformación de los expedientes de las quejas, se participó en el Comité de Municipal de Urgencias, al cual asisten representantes legales de las empresas de ambulancias, y se les socializan varios puntos relacionados con el componente de IVC.





ACTIVIDAD 3: Apoyar la construcción de las respuestas en los tiempos estipulados por la norma nacional vigente, a las PQRS asignadas y las comunicaciones que sean remitidas, lo cual debe ser soportado presentando mensualmente el expediente completo de las PQRS asignada con su respuesta enviada al peticionario.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES: Se presenta a continuación la relación de los casos que se están revisando de vigencias anteriores, para verificar que el expediente se encuentre con la documentación completa para cierre. Durante el periodo del mes de abril se reciben tres (3) casos, los cuales corresponde a quejas instauradas y catorce(14) a reportes recibidos directamente de la Central SEM, es decir hallazgos que el mismo personal del SEM realiza y se identifican que pueden ser infracciones a la norma nacional y/o local del SEM, por lo cual a pesar de no ser un queja radicada por un tercero, se le inician las averiguaciones preliminares y si cumple con los criterios, se traslada a la entidad competente.

QRD05 25 Verificaciones completas, verificar manejo final
QRD08 25 Verificaciones completas, verificar manejo final
QRD09 25 pendiente traslado
QRD10 25 Pendiente revisión jurídica
QRD 11 25 en verificaciones preliminares
QRD13 25 en verificaciones preliminares
QRD14 25 en verificaciones preliminares
QRD15 25 queja pendiente envío de respuesta
QRD16 25 en verificaciones preliminares
QRD18 25 en verificaciones preliminares
QRD19 25 en verificaciones preliminares
QRD20 25 en verificaciones preliminares
QRD21 25 en verificaciones preliminares
QRD22 25 queja pendiente envío de respuesta
QRD23 25 en verificaciones preliminares
QRD24 25 en verificaciones preliminares
QRD25 25 en verificaciones preliminares

QRD26 25 en verificaciones preliminares
QRD27 25 en verificaciones preliminares
QRD28 25 en verificaciones preliminares
QRD29 25 en verificaciones preliminares
QRD30 25 en verificaciones preliminares
QRD31 25 en verificaciones preliminares
QRD32 25 en verificaciones preliminares
QRD33 25 en verificaciones preliminares
QRD34 25 en verificaciones preliminares
QRD35 25 en verificaciones preliminares
QRD36 25 en verificaciones preliminares
QRD37 25 en verificaciones preliminares
QRD38 25 en verificaciones preliminares
QRD39 25 en verificaciones preliminares
QRD40 25 en verificaciones preliminares
QRD41 25 en verificaciones preliminares
QRD42 25 queja respuesta proyectada
QRD43 25 queja pendiente de revisión
QRD44 25 en verificaciones preliminares
QRD45 25 en verificaciones preliminares
QRD46 25 en verificaciones preliminares
QRD47 25 en verificaciones preliminares
QRD48 25 QUEJA RESPUESTA ENVIADA
QRD49 25 en verificaciones preliminares

Este mes se contó con la integración de persona jurídica la cual se le realiza socialización y entrega de casos pendientes por revisión jurídica para su manejo final, de los cuales se logran realizar los siguientes avances.

La información de la gestión se encuentra en la matriz cargada en el Drive de la Secretaria de Salud.

La tecnóloga en APH de IVC no tiene acceso al SAIA de la Secretaría de Salud, por lo cual genera los oficios y desde la coordinación del programa se montan los oficios en la plataforma, este mes se contó con el apoyo para la gestión del perfil jurídico quien realiza la revisión, avala el concepto jurídico y se envía el oficio a la entidad competente con base en todos los soportes y las averiguaciones adelantadas por la tecnóloga de IVC.

ACTIVIDAD 4: Apoyar y asistir, si se requiere, a las acciones de eventos de aglomeración de público por medio de la asistencia a reuniones, solicitud de información a los organizadores, definición del nivel de riesgo del evento, definición del Plan de Atención en Salud, emisión del concepto técnico, verificación in situ del plan de atención en salud, socialización de hallazgos y/o presentación de informes requeridos, entre otros los cuales deben quedar soportados con actas, listados de asistencia, registro fotográfico o los que se soliciten desde la coordinación del programa.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES: Se asistió como referente de la Secretaría de Salud de Pereira a la verificación del Plan de Atención en Salud del evento masivo: Down Hill urbano en Pereira, ejecutado en el sector de Villa Santana desde las 7:00 am hasta las 10:20 am.



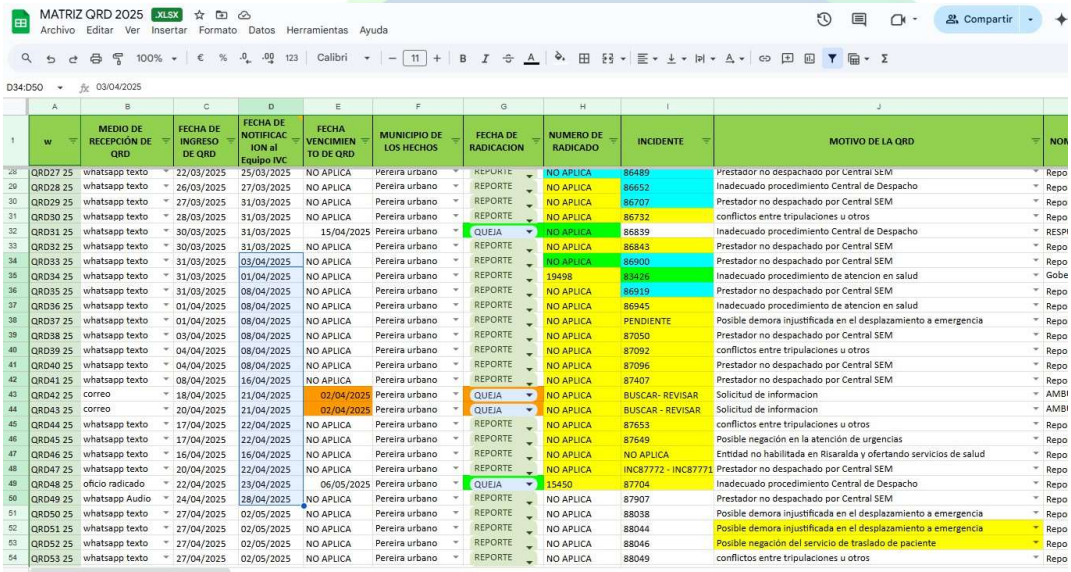






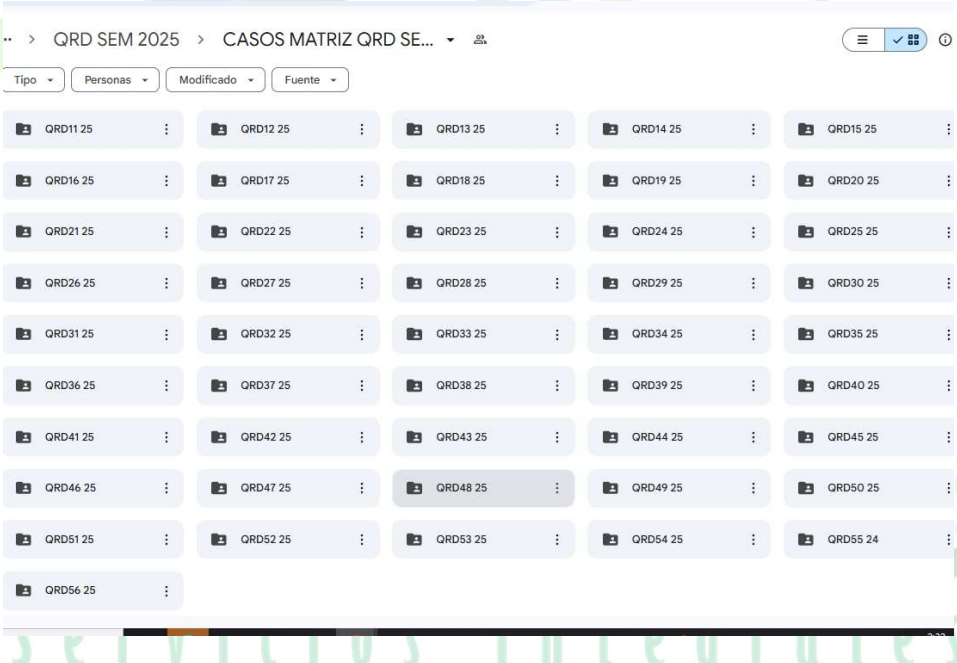
ACTIVIDAD 5: Realizar mensualmente el ingreso de la información correspondiente a sus actividades contractuales y que sean objeto de cargue en sistemas de información establecidos por la Secretaría de Salud Pública y Seguridad Social para lo cual el Contratista debe aportar mensualmente el reporte del sistema con la información cargada en dicho periodo evaluado.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES: Se mantiene actualizado el drive donde reposa:
- Matriz de seguimiento a quejas, reclamos, denuncias y hallazgos relacionados con posible infracción a la norma.
- Expedientes de cada uno de los casos gestionados.


MATRIZ QRD 2025 .XLSX

w	MEDIO DE RECEPCIÓN DE QRD	FECHA DE INGRESO DE QRD	FECHA DE NOTIFICACION al Equipo IVC	FECHA VENCIMIENTO DE QRD	MUNICIPIO DE LOS HECHOS	FECHA DE RADICACION	NUMERO DE RADICADO	INCIDENTE	MOTIVO DE LA QRD	NOM
QRD27 25	whatsapp texto	22/03/2025	25/03/2025	NO APLICA	Pereira urbano	REPORTE	NO APLICA	86489	Prestador no despachado por Central SEM	Repo
QRD28 25	whatsapp texto	26/03/2025	27/03/2025	NO APLICA	Pereira urbano	REPORTE	NO APLICA	86652	Inadecuado procedimiento Central de Despacho	Repo
QRD29 25	whatsapp texto	27/03/2025	31/03/2025	NO APLICA	Pereira urbano	REPORTE	NO APLICA	86707	Prestador no despachado por Central SEM	Repo
QRD30 25	whatsapp texto	28/03/2025	31/03/2025	NO APLICA	Pereira urbano	REPORTE	NO APLICA	86732	conflictos entre tripulaciones u otros	Repo
QRD31 25	whatsapp texto	30/03/2025	31/03/2025	15/04/2025	Pereira urbano	QUEJA	NO APLICA	86839	Inadecuado procedimiento Central de Despacho	RESP
QRD32 25	whatsapp texto	30/03/2025	31/03/2025	NO APLICA	Pereira urbano	REPORTE	NO APLICA	86843	Prestador no despachado por Central SEM	Repo
QRD33 25	whatsapp texto	31/03/2025	03/04/2025	NO APLICA	Pereira urbano	REPORTE	NO APLICA	86900	Prestador no despachado por Central SEM	Repo
QRD34 25	whatsapp texto	31/03/2025	01/04/2025	NO APLICA	Pereira urbano	REPORTE	19498	83426	Inadecuado procedimiento de atencion en salud	Gobe
QRD35 25	whatsapp texto	31/03/2025	08/04/2025	NO APLICA	Pereira urbano	REPORTE	NO APLICA	86919	Prestador no despachado por Central SEM	Repo
QRD36 25	whatsapp texto	01/04/2025	08/04/2025	NO APLICA	Pereira urbano	REPORTE	NO APLICA	86945	Inadecuado procedimiento de atencion en salud	Repo
QRD37 25	whatsapp texto	01/04/2025	08/04/2025	NO APLICA	Pereira urbano	REPORTE	NO APLICA	PENDIENTE	Posible demora injustificada en el desplazamiento a emergencia	Repo
QRD38 25	whatsapp texto	03/04/2025	08/04/2025	NO APLICA	Pereira urbano	REPORTE	NO APLICA	87050	Prestador no despachado por Central SEM	Repo
QRD39 25	whatsapp texto	04/04/2025	08/04/2025	NO APLICA	Pereira urbano	REPORTE	NO APLICA	87092	conflictos entre tripulaciones u otros	Repo
QRD40 25	whatsapp texto	04/04/2025	08/04/2025	NO APLICA	Pereira urbano	REPORTE	NO APLICA	87096	Prestador no despachado por Central SEM	Repo
QRD41 25	whatsapp texto	08/04/2025	16/04/2025	NO APLICA	Pereira urbano	REPORTE	NO APLICA	87407	Prestador no despachado por Central SEM	Repo
QRD42 25	correo	18/04/2025	21/04/2025	02/04/2025	Pereira urbano	QUEJA	NO APLICA	BUSCAR- REVISAR	Solicitud de informacion	AMBI
QRD43 25	correo	20/04/2025	21/04/2025	02/04/2025	Pereira urbano	QUEJA	NO APLICA	BUSCAR - REVISAR	Solicitud de informacion	AMBI
QRD44 25	whatsapp texto	17/04/2025	22/04/2025	NO APLICA	Pereira urbano	REPORTE	NO APLICA	87653	conflictos entre tripulaciones u otros	Repo
QRD45 25	whatsapp texto	17/04/2025	22/04/2025	NO APLICA	Pereira urbano	REPORTE	NO APLICA	87649	Posible negación en la atención de urgencias	Repo
QRD46 25	whatsapp texto	16/04/2025	16/04/2025	NO APLICA	Pereira urbano	REPORTE	NO APLICA	NO APLICA	Entidad no habilitada en Risaralda y ofertando servicios de salud	Repo
QRD47 25	whatsapp texto	20/04/2025	22/04/2025	NO APLICA	Pereira urbano	REPORTE	NO APLICA	INC87772 - INC87771	Prestador no despachado por Central SEM	Repo
QRD48 25	oficio radicado	22/04/2025	23/04/2025	06/05/2025	Pereira urbano	QUEJA	15450	87704	Inadecuado procedimiento Central de Despacho	Repo
QRD49 25	whatsapp Audio	24/04/2025	28/04/2025	NO APLICA	Pereira urbano	REPORTE	NO APLICA	87907	Prestador no despachado por Central SEM	Repo
QRD50 25	whatsapp texto	27/04/2025	02/05/2025	NO APLICA	Pereira urbano	REPORTE	NO APLICA	88038	Posible demora injustificada en el desplazamiento a emergencia	Repo
QRD51 25	whatsapp texto	27/04/2025	02/05/2025	NO APLICA	Pereira urbano	REPORTE	NO APLICA	88044	Posible demora injustificada en el desplazamiento a emergencia	Repo
QRD52 25	whatsapp texto	27/04/2025	02/05/2025	NO APLICA	Pereira urbano	REPORTE	NO APLICA	88046	Posible negación del servicio de traslado de paciente	Repo
QRD53 25	whatsapp texto	27/04/2025	02/05/2025	NO APLICA	Pereira urbano	REPORTE	NO APLICA	88049	conflictos entre tripulaciones u otros	Repo

21 casos reportados durante abril para manejo desde IVC



ACTIVIDAD 6: - Presentar mensualmente un informe que describa el cumplimiento detallado de cada uno de los alcances anteriores, en la medida que se hayan ejecutado en el mes según se haya requerido por la Secretaría de Salud de Pereira. Se debe adjuntar el consolidado de las actividades realizadas y los soportes que evidencien la ejecución de cada una de las actividades asignadas en el periodo.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES: Para cumplimiento de este alcance se presente este informe cualitativo mensual, siguiente las orientaciones de la Secretaria de Salud de Pereira. De cada actividad a cargo de la tecnóloga en IVC se adjuntan algunos soportes a manera de ejemplo, pero la totalidad de soportes se encuentran cargados en el drive de la Secretaria de Salud: **https://drive.google.com/drive/u/1/folders/141rq3ppEmAZM2UBPr9DvCCvOz3gHk7g,** desde donde se pueden consultar.

No se adjuntan todos los soportes de los que se dispone, porque:

a) Cada una de las actividades y cada uno de los casos gestionados cuenta con archivos Word, Excel, Multimedia (audios, videos), fotografías y el peso de los mismos no permite adjuntarlos en su totalidad.
b) Los soportes contienen "DATOS SENSIBLES" como nombres de pacientes, diagnósticos, situaciones de infracción a la norma con posibilidad de inicio de procesos administrativos sancionatorios, historias clínicas, versiones de personas implicadas etc, y no pueden ser publicados en plataformas de acceso libre.

Se presenta a continuación una relación de las actividades más relevantes ejecutadas en el presente periodo:

01/04/2025	Visita	SEM Guadalupe SAS sede administrativa para revisión de caso QRD18-25
01/04/2025	Gestión de PQRs	Se realiza registro de evidencias reunidas en procesos de verificación realizados, se inicia borrador de respuesta para queja QRD22 25
01/04/2025	Operativo	Posta Corales, verificación de señal móvil DFT811 Medical assist 911 sas, verificación de señal, red wifi y estado de sistemas de comunicación y aplicativo zello.
02/04/2025	Gestión de PQRs	Se realiza borrador de traslado de caso QRD22 25
03/04/2025	Gestión de PQRs	Se adelantaron averiguaciones de los casos QRD31 25, QRD33 25, QRD21 25 Y QRD27 25, Se realizo revisión de correo electrónico del SEM y se actualizo información en carpetas y expedientes correspondientes, se realizó revisión y notificación de permiso para actividad programada a verificar evento masivo el 6 de abril del 2025, se envía correo a temporal para su respectiva notificación
04/04/2025	Capacitación	Misión medica - virtual - capacitación virtual
04/04/2025	Gestión de PQRs	Se realiza revisión de casos se adelantan borradores de solicitud, se solicitan incidentes, se ordenan carpetas en el drive
06/04/2025	Evento masivo	Domingo Villa Santana desde las 7:00 am hasta las 10:20 am - evento Down Hill urbano en Pereira - verificación de plan de atención en salud
07/04/2025	Reunión	ACTA 2 Componente 8 reunión con apoyo jurídico

08/04/2025	Gestión de PQRs	Se realiza revisión de casos se adelantan borradores de solicitud, se solicitan incidentes, se ordenan carpetas en el drive
09/04/2025	Reunión	ACTA 3 Componente 8 reunión con apoyo jurídico
10/04/2025	Reunión	ACTA 4 Componente 8 reunión con apoyo jurídico
11/04/0205	Reunión	COMITE DE URGENCIAS SEM PEREIRA
14/05/2025	Gestión de PQRs	Se realiza revisión de casos hasta la fecha registrados y con verificaciones preliminares pendientes de ser realizadas
14/05/2025	Desplazamiento inmediato	Se realiza desplazamiento a Clínica Los Rosales para verificar presencia de ambulancia 123 reportada a la coordinación que se está ubicando frecuentemente en el sector, para la verificación de su estadía en el departamento, no se logra evidenciar en el momento del desplazamiento presencia de ninguna ambulancia de dicho prestador
15/04/2025	Gestión de PQRs	Se realiza revisión de casos hasta la fecha registrados y con verificaciones preliminares pendientes de ser realizadas
15/04/2025	Desplazamiento inmediato	Se realiza desplazamiento a MAC San Rafael para verificar presencia de ambulancia 123 reportada a la coordinación que se está ubicando frecuentemente en el sector, para la verificación de su estadía en el departamento, no se logra evidenciar en el momento del desplazamiento presencia de ninguna ambulancia de dicho prestador
16/04/2025	Desplazamiento inmediato	Se realiza desplazamiento a Clínica los Rosales para verificar presencia de ambulancia 123 reportada a la coordinación que se está ubicando frecuentemente en el sector, para la verificación de su estadía en el departamento, se logra evidenciar en el momento del desplazamiento presencia de ambulancia de dicho prestador: 123 SALUD CON CALIDAD del Departamento del Tolima, se genera ACTA de verificación.
21/04/2025	Reunión	ACTA 5 Componente 8 reunión con apoyo jurídico
22/04/2025	Gestión de PQRs	Se redacto acta 5, se realizó revisión de casos nuevos pendientes de registro en matriz, se crearon nuevas carpetas, se envió informe de caso QRD46 25 Prestador no habilitado en Risaralda a apoyo jurídico para revisar manejo a continuar
23/04/2025	Reunión	ACTA 6 Apoyo jurídico
24/04/2025	Gestión de PQRs	Revisión de PQRS entrantes, y continuidad a procesos pendientes
25/04/2025	Gestión de PQRs	PENDIENTE TERMINAR DE REVISAR CASO QUEJA SAIA - DESPUES QRD45 25 SERVIAMBULANCIAS
25/04/2025	Gestión de PQRs	Se continua revisión de solicitudes, quejas y reclamos ingresados en relación al SEM
28/04/2025	Gestión de PQRs	Recepción de formatos enviados por SAIA, se realiza descargue y se registra para seguimiento en carpeta de cada caso respectivamente

29/04/2025	Gestión de PQRs	Recepción de formatos enviados por SAIA, se realiza descargue y se registra para seguimiento en carpeta de cada caso respectivamente, revisión de casos QRD42-25, pendiente de respuesta y QRD43 25 pendiente de respuesta
30/04/2025	Gestión de PQRs	Se realiza informe de caso de QRD42 Y QRD43 2025 para revisar con abogada, se realiza registro de formatos de solicitudes enviadas en matriz de control de solicitudes.
30/04/2025	Reunión	ACTA 7 Reunión componente 8 IVC Apoyo jurídico
30/04/2025	Evento masivo	Concierto expo futuro Cubrimiento secretaria de salud PMU en sitio, verificación del plan de atención en salud, desde las 7pm hasta las 12:00 de la media noche.

Elaborado por:



LADY MILENA CHUNZA LOZA - TECNÓLOGA EN ATENCIÓN PRE HOSPITALARIA SEM- IVC – SECRETARIA DE SALUD PÚBLICA
30 de abril del 2025