ALCANCE No. 03 INFORME ANEXO TECNÓLOGO IVC

INFORME No.:	04
PERIODO:	1 de mayo al 30 de mayo 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:
Durante el presente periodo desde la Secretaría de Salud no se programaron operativos de control aleatorios no anunciados. Se dio prioridad a la evacuación de los procesos que se tienen en etapa de averiguaciones preliminares, que a su vez también requieren acciones de IVC como desplazamientos, visitas, entrevistas con los actores del SEM. En periodos anteriores se han adelantado estas actividades.

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:

- **VISITAS: 4**

08/05/2025	Orión Medical s.a.s QRD58 25
13/05/2025	CMS Colombia limitada caso QRD13 25
13/05/2025	Salud Total caso QRD 46 25
13/05/2025	Clínica los Rosales QRD46 25
20/05/2025	Salud Elite Pereira
20/05/2025	Clínica los Rosales QRD46 25
29/05/2025	Asistencia Médica Previmed SAS

- **DESPLAZAMIENTOS INMEDIATOS: 3**

14/05/2025	ACTA verificación posta Belalcázar
23/05/2025	Clínica los Rosales INC89202

- **REUNIONES:**
  02/05/2025 ACTA 8 Apoyo jurídico SEM para dar respuesta a PQRS en proceso: QRD83 24 y QRD42 25

  05/05/2025 Apoyo jurídico SEM para dar respuesta a PQRS en proceso: QRD56 24 y QRD56 25, se dio direccionamiento para QRD22 25 Y QRD47 25

07/05/2025 Reunión mesa con Policía Nacional y prestadores de ambulancia adscritos al SEM
09/05/2025 ACTA 9 Apoyo jurídico SEM para dar respuesta a PQRS en proceso: Se manejan caso QRD47 25, QRD22 25 y se dan indicaciones para manejo caso QRD56 25

12/05/2025 ACTA 10 Apoyo jurídico SEM para dar respuesta a PQRS en proceso: se da respuesta a QRD56 25 y QRD43 25, se revisa acta borrador de la policía nacional

14/05/2025 Reunión de equipo emergencias y desastres
16/05/2025 Reunión tránsito y movilidad
21/05/2025 ACTA 10 Apoyo jurídico SEM
27/05/2025 Reunión plan de mejora Despachadores SEM

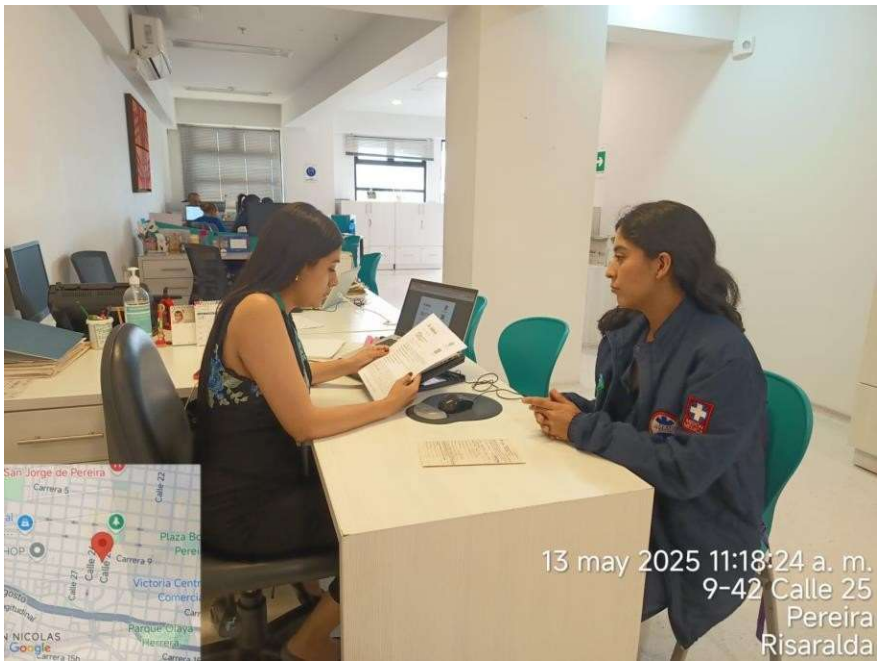





9 may 2025 11:16:12 a. m.
18-33 Carrera 5
Pereira
Risaralda


12 may 2025 11:52:10 a. m.
18-2 a 18-106 Carrera 5
Pereira
Risaralda


Centro Logístico Documental
Horario de ATENCIÓN
Centro Comercial en Pereira
SAN NICOLAS
Carrera 15b
Google
13 may 2025 10:52:05 a. m.
30-29 Avenida 30 de Agosto
Pereira
Risaralda


San Jorge de Pereira
Carrera 5
Calle 22
Carrera 9
Calle 27
Parque Olaya Herrera
NICOLAS
Google
13 may 2025 11:18:24 a. m.
9-42 Calle 25
Pereira
Risaralda

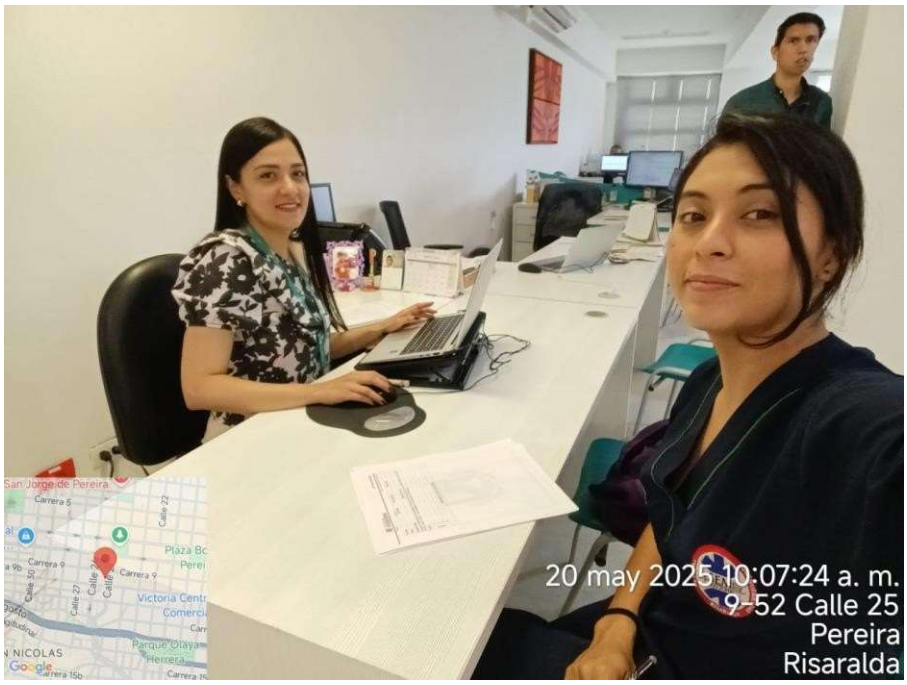

13 may 2025 10:19:15 a. m.
20-15 Calle 9
Pereira
Risaralda

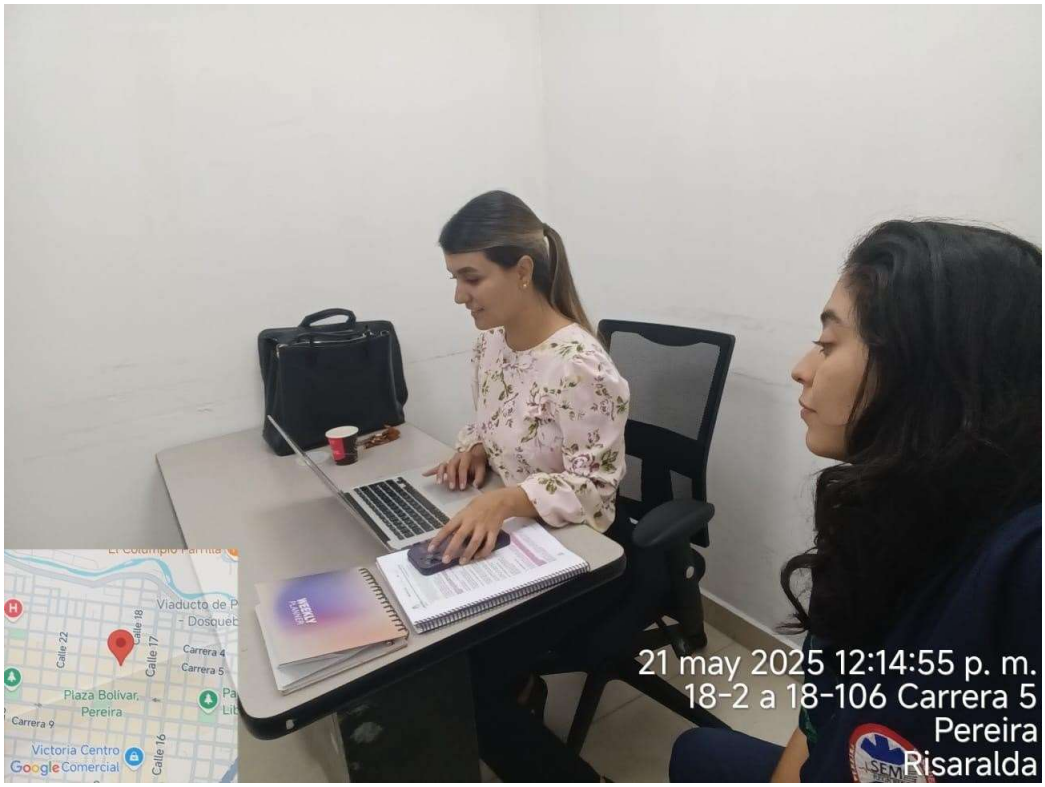

14 may 2025 1:38:40 p. m.
15-23 Calle 25
Pereira
Risaralda

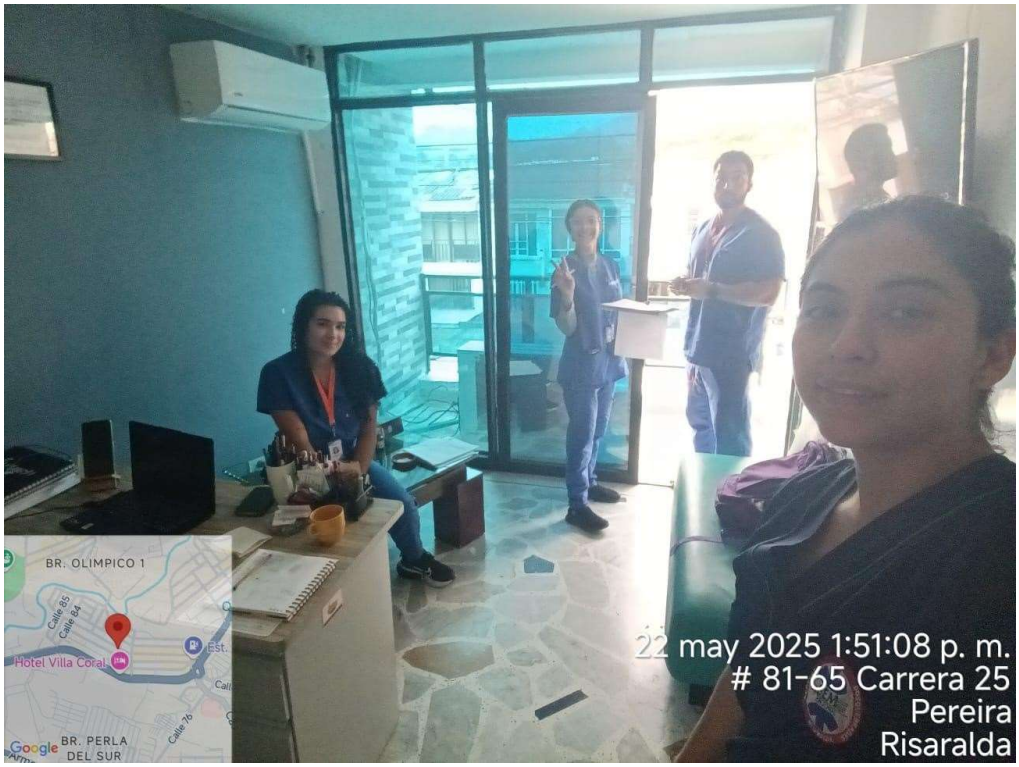


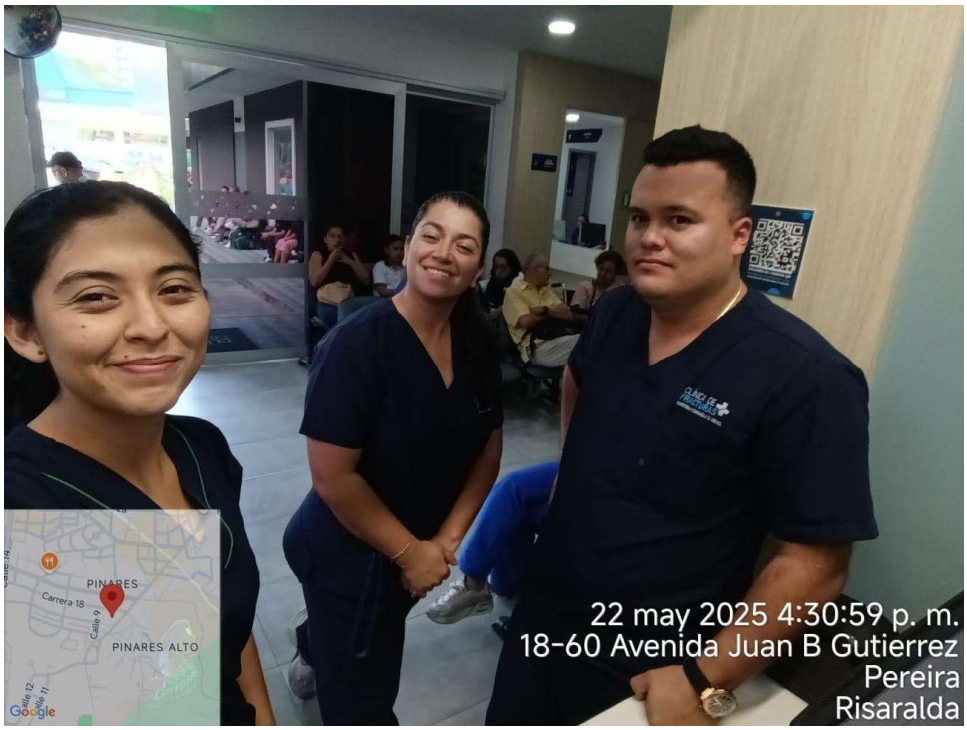


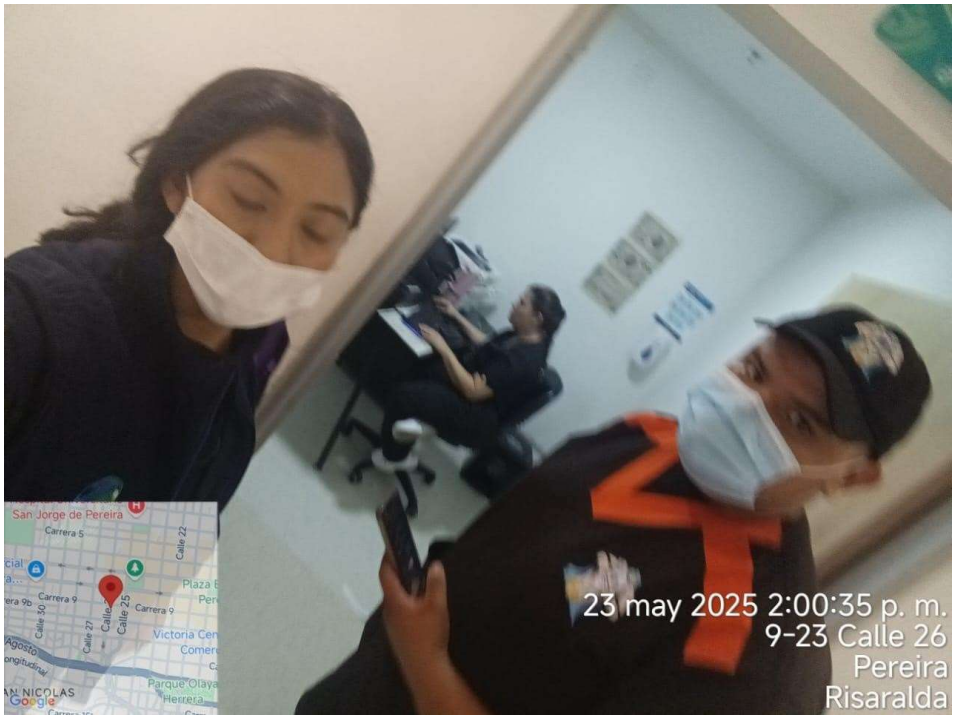
Reunión Policía 7 de mayo del 2025


20 may 2025 10:07:24 a. m.
9-52 Calle 25
Pereira
Risaralda


21 may 2025 12:14:55 p. m.
18-2 a 18-106 Carrera 5
Pereira
Risaralda


BR. OLIMPICO 1
Hotel Villa Coral
BR. PERLA DEL SUR
22 may 2025 1:51:08 p. m.
81-65 Carrera 25
Pereira
Risaralda


PINARES
PINARES ALTO
22 may 2025 4:30:59 p. m.
18-60 Avenida Juan B Gutierrez
Pereira
Risaralda


San Jorge de Pereira
Carrera 5
Calle 22
Carrera 9
Calle 30
Calle 27
Calle 25
Carrera 9
Victoria Cen
Parque Olaya
Herrera
Google
23 may 2025 2:00:35 p. m.
9-23 Calle 26
Pereira
Risaralda


Carrera 8
Avenida 30 de Agosto
Carrera 11
Carrera 11b
Google
29 may 2025 1:18:30 p. m.
7-27 Calle 43
Pereira
Risaralda

LLAMADAS DE VERIFICACIÓN: 18 llamadas de las cuales 9 fueron 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
43 25 **Asignación de llamados postas corales**, se debe verificar manejo para que sea realizado por todos los despachadores, uso de evidencia fotográfica y GPS

47 25 **Ambulancia despachada por el SEM, llega al sitio y se evidencia que esta fuera de posta y le correspondía a otra**, Se debe verificar manejo y dar claridad de que, si ya la ambulancia está en el sitio y es solo un lesionado, esta ambulancia atiende.

48 25 **Asignación de llamados posterior a la atención de un caso,** recordar límites de tiempo
10 minutos SOAT y 15 otras emergencias y urgencias en salud, se debe aclarar procesos y recordarles que deben preguntar a las tripulaciones sin realizar suposiciones de la operación que no sean confirmadas con los mismos

59 25 **Solicitud de emergencias** , se deben despachar de inmediato, si la móvil en primer llamado sigue en atención y no ha confirmado aunque esté disponible (5-8) , Se realiza asignación a la móvil disponible más cercana al lugar, ojo , con coordinación indica que igual forma si la móvil que está atendiendo informa que (6-1) se puede verificar si se da espera o no y son dinámicas de la operatividad que deben establecerse según el contexto siempre buscando que sea a favor del

paciente para brindarle un servicio y atención de la ambulancia más cercana de manera eficaz y oportuna 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.

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 gestionando iniciando con un recuento de los casos pendientes de cierre de años pasados que han sido trasladados a otras entidades competentes, 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.

2024

QRD05 24 Pendiente traslado QRD13 24 Pendiente revisión jurídica
QRD44 24 Pendiente traslado
QRD45 24 Pendiente traslado
QRD49 24 Pendiente manejo final
QRD56 24 Pendiente revisión jurídica
QRD60 24 Pendiente revisión jurídica
QRD62 24 Pendiente traslado
QRD74 24 QUEJA CORREO SEM Pendiente envío de respuesta
QRD75 24 Pendiente revisión jurídica
QRD76 24 Pendiente revisión jurídica
QRD83 24 Pendiente revisión jurídica
QRD84 24 Pendiente traslado

2025

ENERO

QRD05 25 Pendiente de revisión jurídica
QRD08 25 Pendiente de revisión jurídica
QRD10 25 Pendiente revisión jurídica

FEBRERO

QRD13 25 Pendiente de revisión jurídica
QRD14 25 Pendiente de revisión jurídica
QRD18 25 en verificaciones preliminares

MARZO

QRD19 25 en verificaciones preliminares
QRD20 25 en verificaciones preliminares
QRD21 25 en verificaciones preliminares
QRD22 25 Pendiente de radicado del Departamento para enviar respuesta final
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
QRD32 25 en verificaciones preliminares

ABRIL

Casos ingresados para IVC Reportes de los despachadores: 14 Quejas: 3
Total 17 casos ingresados para IVC en el mes de abril 2025

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
QRD44 25 en verificaciones preliminares
QRD45 25 en verificaciones preliminares
QRD46 25 en verificaciones preliminares
QRD49 25 en verificaciones preliminares

MAYO
Casos ingresados para IVC Reportados por los despachadores: 15 Quejas: 8
QRD50 25 en verificaciones preliminares
QRD51 25 en verificaciones preliminares
QRD52 25 en verificaciones preliminares
QRD53 25 en verificaciones preliminares
QRD54 25 en verificaciones preliminares
QRD55 25 en verificaciones preliminares
QRD57 25 en verificaciones preliminares
QRD58 25 Pendiente de revisión juridica
QRD61 25 en verificaciones preliminares
QRD62 25 en verificaciones preliminares
QRD63 25 en verificaciones preliminares
QRD64 25 en verificaciones preliminares
QRD65 25 Queja anónima pendiente de respuesta
QRD66 25 en verificaciones preliminares
QRD67 25 en verificaciones preliminares
QRD68 25 PENDIENTE RESPUESTA QUEJA
QRD71 25 en verificaciones preliminares

Con la integración del apoyo jurídico se logran realizar los siguientes avances. Se trasladó 3

casos correspondientes a
INC 80341 SAIA No.20250515-32777-I QRD75 24
INC 83803 SAIA No.20250522-35217-I QRD09 25 INC85104 SAIA No.20250522-35216-I QRD16 25

Se respondieron 7 PQRS
3 solicitudes para verificaciones preliminares:
Una notificación de visita
Dos solicitudes: una a la policía nacional y otra a medicina legal en relación a QRD58 25

1. SAIA 20250505-29116-1.pdf
2. SAIA 20250508-30453-1.pdf
3. SAIA 20250509-30851-1.pdf
4. SAIA 20250512-31164-1.pdf
5. SAIA 20250512-31509-1.pdf

6. SAIA 20250512-31510-1.pdf
7. SAIA 20250523-35769-1.pdf
8. SAIA 20250527-36754-1.pdf
9. SAIA 20250528-37201-1.pdf
10. SAIA 20250528-37202-1.pdf

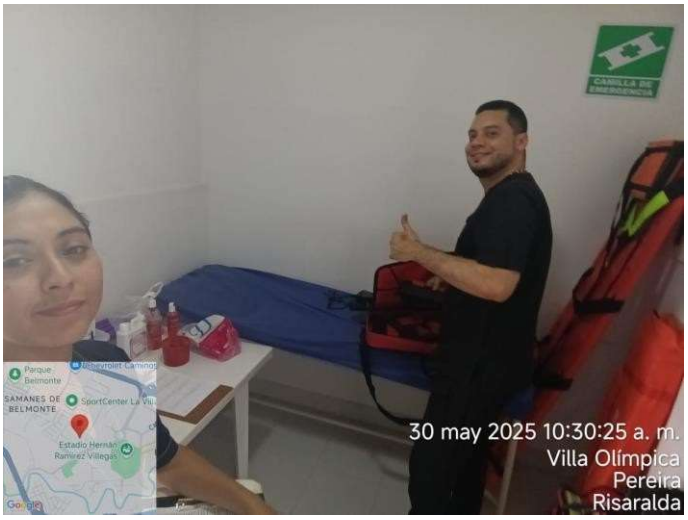
La información de la gestión se encuentra en la matriz cargada en el Drive de la Secretaria de Salud.

La tecnóloga en APH de IVC no tiene acceso al SAIA de la Secretaría de Salud, por lo cual genera los oficios con el apoyo de la referente jurídica.

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:

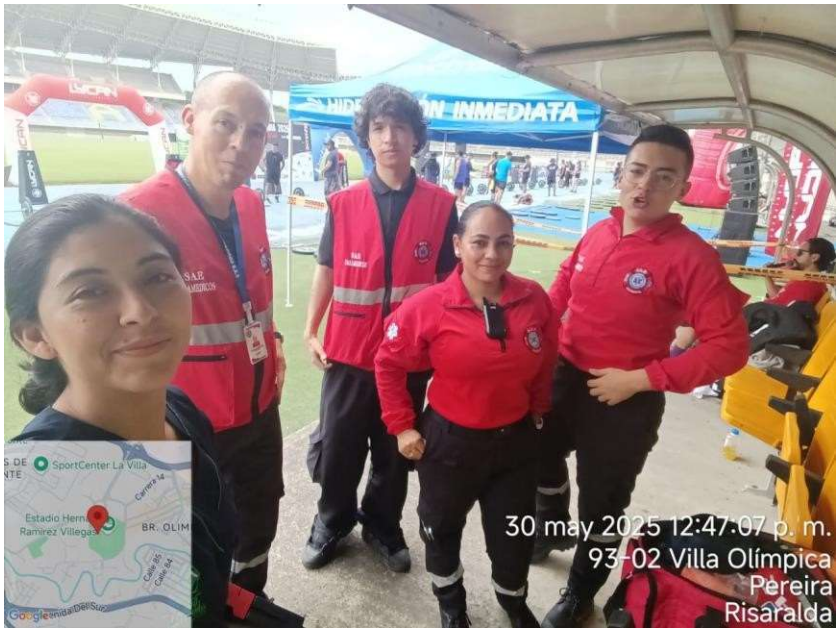
30 de mayo del 2025 Feria de exposiciones gastronómicas, arte y café SABOR A MI





30 de mayo del 2025 Reto Fest Villa Olímpica zona de piscinas y Estadio Hernán Ramirez Villegas





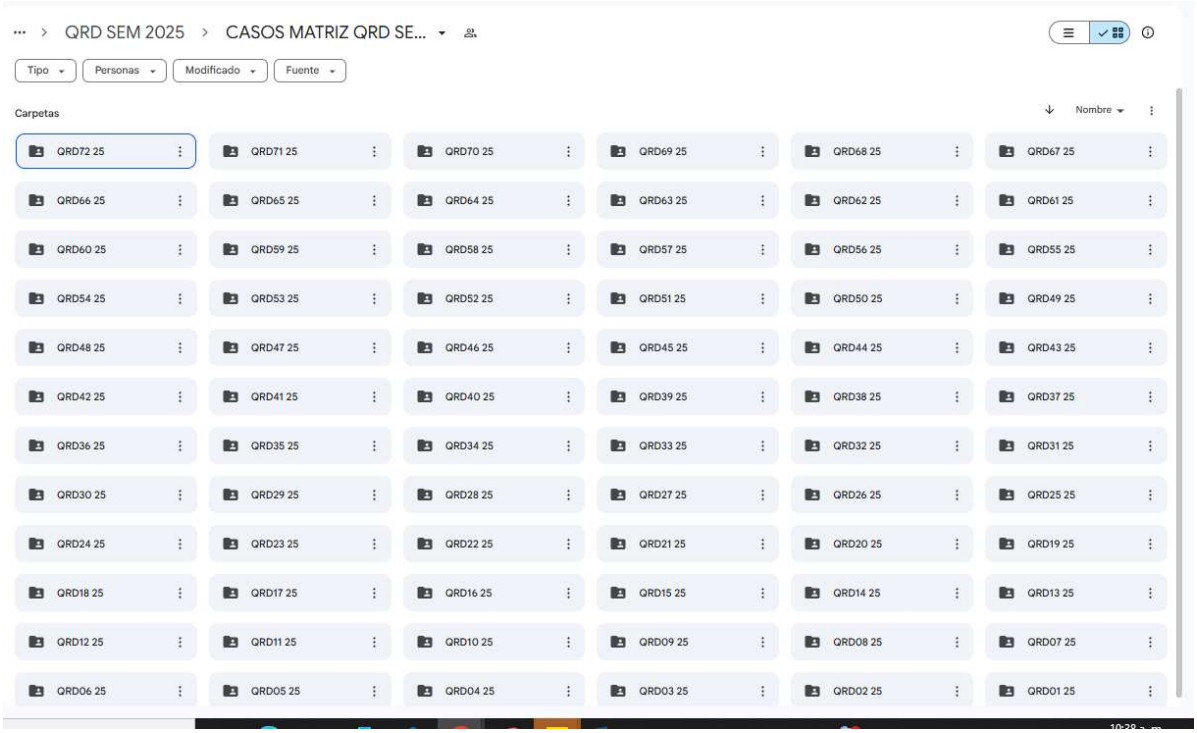
ACTIVIDAD 5: Realizar mensualmente el ingreso de la información correspondiente a sus actividades contractuales y que sean objeto de cargue en sistemas de información establecidos por la Secretaría de Salud Pública y Seguridad Social para lo cual el Contratista debe aportar mensualmente el reporte del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

	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	
QRD48 25	oficio radicado	22/04/2025	23/04/2025	06/05/2025	Pereira urbano	QUEJA	15450	87704	Inadecuado procedimiento Central de Despacho	Re
QRD49 25	whatsapp Audio	24/04/2025	28/04/2025	NO APLICA	Pereira urbano	REPORTE	NO APLICA	87907	Prestador no despachado por Central SEM	Re
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	Re
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	Re
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	Re
QRD53 25	whatsapp texto	27/04/2025	02/05/2025	NO APLICA	Pereira urbano	REPORTE	NO APLICA	88049	conflictos entre tripulaciones u otros	Re
QRD54 25	whatsapp Audio	27/04/2025	02/05/2025	NO APLICA	Pereira urbano	REPORTE	NO APLICA	88057	Prestador no despachado por Central SEM	Re
QRD55 25	whatsapp Audio	30/04/2025	02/05/2025	NO APLICA	Pereira urbano	REPORTE	NO APLICA	88178	Inadecuado procedimiento Central de Despacho	Re
QRD56 25	whatsapp Audio	30/04/2025	02/05/2025	14/05/2025	Pereira urbano	QUEJA	NO APLICA	88181	conflictos entre tripulaciones u otros	EN
QRD57 25	whatsapp texto	02/05/2025	06/05/2025	NO APLICA	Pereira urbano	REPORTE	NO APLICA	88261	Prestador no despachado por Central SEM	Re
QRD58 25	whatsapp texto	02/05/2025	02/05/2025	NO APLICA	Pereira urbano	REPORTE	NO APLICA	INC88250 y 88252	Posible negación del servicio de traslado de paciente	Re
QRD59 25	correo	02/05/2025	06/05/2025	16/05/2025	Pereira urbano	QUEJA	NO APLICA	88174 y 88176	Inadecuado procedimiento Central de Despacho	AM
QRD60 25	whatsapp texto	14/05/2025	14/05/2025	NO APLICA	Pereira urbano	SOLICITUD	NO APLICA	NO APLICA	Solicitud de informacion	TR
QRD61 25	whatsapp texto	09/05/2025	09/05/2025	NO APLICA	Pereira urbano	REPORTE	NO APLICA	88564	Posible negación en la atención de urgencias	Re
QRD62 25	whatsapp texto	09/05/2025	09/05/2025	NO APLICA	Pereira urbano	REPORTE	NO APLICA	88610	Prestador no despachado por Central SEM	Re
QRD63 25	whatsapp texto	04/05/2025	09/05/2025	no APLICA	Pereira urbano	REPORTE	NO APLICA	88351	Traspaso de pacientes entre ambulancias	Re
QRD64 25	whatsapp texto	09/05/2025	16/05/2025	no APLICA	Pereira urbano	REPORTE	NO APLICA	88752	Prestador no despachado por Central SEM	Re
QRD65 25	whatsapp texto	13/05/2025	13/05/2025	28/05/2025	Pereira urbano	QUEJA	NO APLICA	88770	Inadecuado procedimiento de atencion en salud	AM
QRD66 25	whatsapp texto	19/05/2025	19/05/2025	NO APLICA	Pereira urbano	REPORTE	NO APLICA	89034	Posible negación del servicio de traslado de paciente	Re
QRD67 25	whatsapp texto	22/05/2025	22/05/2025	NO APLICA	Pereira urbano	REPORTE	NO APLICA	89172	Prestador no despachado por Central SEM	Re
QRD68 25	correo	21/05/2025	23/05/2025	12/06/2025	Pereira urbano	QUEJA	NO APLICA	BUSCAR	Prestador no despachado por Central SEM	RE
QRD69 25	oficio radicado	05/05/2025	28/05/2025	NO APLICA	Pereira urbano	SOLICITUD	17029	73724	Solicitud de informacion	go
QRD70 25	oficio radicado	15/05/2025	28/05/2025	NO APLICA	Pereira urbano	SOLICITUD	19360	84651	Solicitud de informacion	go
QRD71 25	whatsapp texto	23/05/2025	23/05/2025	NO APLICA	Pereira urbano	REPORTE	NO APLICA	89202	Posible negación en la atención de urgencias	Re
QRD72 25	correo	24/05	04/05/2025	06/05/2025	Pereira urbano	QUEJA	NO APLICA	89239 y 89240	Ambulancia involucrada en siniestro vial	As
QRD73 25	whatsapp texto	22/05/2025	04/06/2025	NO APLICA	Pereira urbano	REPORTE	NO APLICA	NO APLICA	Inadecuado procedimiento Central de Despacho	Re

23 casos reportados durante abril para manejo desde IVC: 15 Reportes del SEM y 8 PQRS



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:

FECHA	DESCRIPCION	OBSERVACIONES
01/05/2025	*Gestión de PQRs*	*Se realiza informe mensual para coordinación SEM y temporal*
02/05/2025	Reunión	ACTA 8 Apoyo jurídico SEM para dar respuesta a PQRS en proceso: QRD83 24 y QRD42 25
05/05/2025	Reunión	Apoyo jurídico SEM para dar respuesta a PQRS en proceso: QRD56 24 y QRD56 25, se dio direccionamiento para QRD22 25 Y QRD47 25
06/05/2025	Gestión de PQRs	Se realiza redacción de acta de reunión, se continúa realizando verificaciones preliminares ya actualizaciones de matriz de IVC SEM
07/05/2025	Reunión	Reunión mesa con Policía Nacional y prestadores de ambulancia adscritos al SEM
08/05/2025	Visita	Orión Medical s.a.s QRD58 25
09/05/2025	Reunión	ACTA 9 Apoyo jurídico SEM para dar respuesta a PQRS en proceso: Se manejan caso QRD47 25, QRD22 25 y se dan indicaciones para manejo caso QRD56 25
12/05/2025	Reunión	ACTA 10 Apoyo jurídico SEM para dar respuesta a PQRS en proceso: se da respuesta a QRD56 25 y QRD43 25, se revisa acta borrador de la policía nacional
12/05/2025	Gestión de PQRs	Se envía caso QRD58 25 para concepto medico
13/05/2025	Visita	CMS Colombia limitada caso QRD13 25
13/05/2025	Visita	Salud Total caso QRD 46 25
13/05/2025	Visita	Clínica los Rosales QRD46 25
14/05/2025	Reunión	Reunión de equipo emergencias y desastres
14/05/2025	Gestión de PQRs	Se continúa dando trazabilidad a casos 2025 REPORTADOS A IVC
14/05/2025	Desplazamiento inmediato	ACTA verificación posta Belalcázar
15/05/2025	Gestión de PQRs	Se continúa revisando casos en verificaciones preliminares, se realizan llamadas de verificación con pacientes atendidos en algunos de los casos, se complementa informes de casos con avances y se actualiza matriz, se revisa correo del SEM y se realiza actualizaciones.
16/05/2025	Reunión	Reunión tránsito y movilidad
16/05/2025	Gestión de PQRs	Se realizo revisión de casos en verificaciones preliminares, se solicitó HC a conexión médica, se realizó actualización de casos reportados y en verificaciones preliminares por IVC hasta la fecha

19/05/2025	Gestión de PQRs	Visita a serviambulancias del pacifico para entrega de documentos físicos enviados QRD45 25, Se revisa caso QRD14 25 se hace informe para posible traslado, se realiza revisión caso QRD58 25 para continuar con averiguaciones preliminares, se realiza llamada a abonado, no contestan, se solicita a despachadores información de cuadrante de policía que atienden el caso.
20/05/2025	Visita	Salud Elite Pereira, no se encuentran disponibles en sede administrativa, me comunico con la entidad vía telefónica la cual envían registro de atención y se queda en programación la verificación con la tripulación
20/05/2025	Visita	Clínica los Rosales QRD46 25
21/05/2025	Gestión de PQRs	Reunión de apoyo al área de emergencias y desastres, referente Dayana Zapata
22/05/2025	Gestión de PQRs	Se realizo borrador para notificación de visita reprogramada para Asistencia Médica Previmed SAS, esta para manejo de varios casos en verificaciones preliminares gestionados por el SEM
23/05/2025	Gestión de PQRs	Se realizo redacción de borradores de solicitud para envío a revisión de abogada en relación a QRD58 25
23/05/2025	Desplazamiento inmediato	Clínica los Rosales INC89202
26/05/2025	Gestión de PQRs	Se realizo revisión de casos, se adelantó averiguaciones preliminares de caso QRD58 25
27/05/2025	Reunión	Reunión plan de mejora Despachadores SEM
28/05/2025	Gestión de PQRs	Revisión de casos para revisión en visita a prestador Asistencia Médica Previmed SAS
29/05/2025	Visita	Asistencia Médica Previmed SAS
30/05/2025	Evento masivo	Apoyo para la verificación a 2 zonas del evento masivo en el municipio: Reto Fest en estadio Hernán Ramírez Villegas y en sector de piscinas en la villa Olímpica
30/05/2025	Evento masivo	Apoyo para verificación de evento: Feria de exposiciones gastronómicas, arte y café SABOR A MI

Elaborado por:



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