INFORME No.:	08
PERIODO:	1 de septiembre a 30 de septiembre 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 este mes no se realizó programación de operativos. Se estuvo a disponibilidad

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:

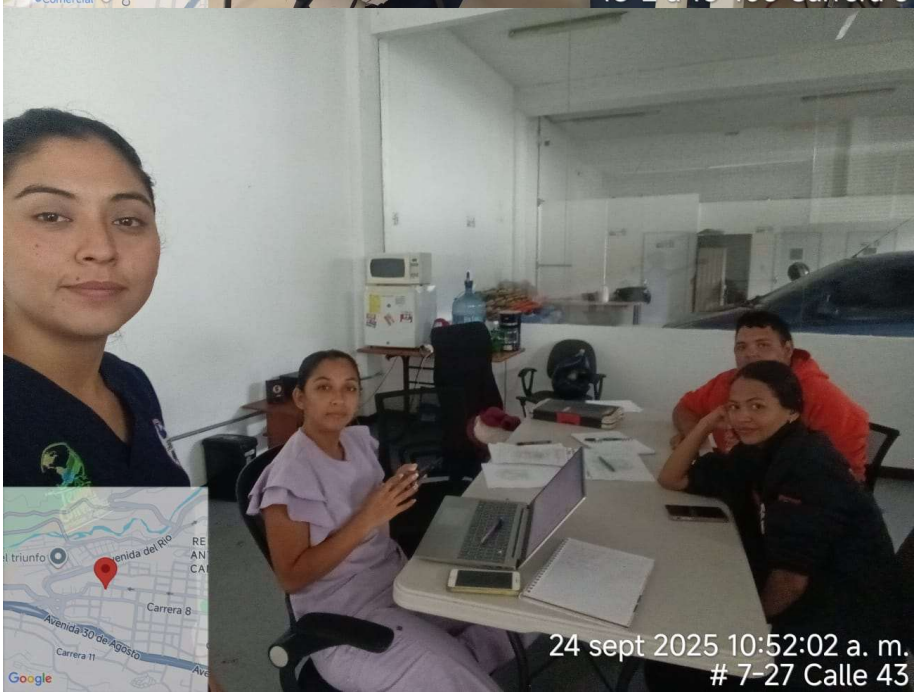
- **VISITAS: 6**

  04/09/2025 Visita IPS Mas vida
  05/09/2025 Visita Previmed s.a.s.
  16/09/2025 Visita ARUM
  24/09/2025 Visita Asistencia Médica Previmed SAS.
  24/09/2025 Visita Servicio en ambulancias de Risaralda
  30/09/2025 Visita Asistencia Médica Previmed SAS. se presenta novedad por parte del prestador el cual informa reprogramar por situaciones de salud del personal que iba a atender el caso, se realizó desplazamiento no efectivo.









- **DESPLAZAMIENTOS INMEDIATOS: 0**

- **REUNIONES: 4**

01/09/2025	Reunión	Verificación procesos IVC con apoyo jurídico
17/09/2025	Reunión	ACTA 17 Apoyo jurídico
29/09/2025	Reunión	Reunión secretaria JURIDICA: MANEJO DE PQRS
29/09/2025	Reunión	ACTA 18 Reunión apoyo jurídico

- **LLAMADAS DE VERIFICACIÓN: 3**

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 no se presentaron casos en relación a algún posible inadecuado manejo de la central de emergencias, sin embargo, se ha evidenciado en las verificaciones de caos generales desde el área de IVC con apoyo del área jurídica:

- No se está registrando en algunas bitácoras a qué lugar se está evidenciando o informando por los prestadores a donde fue trasladado el paciente, en los casos notificados para IVC de ambulancia no despachada por el SEM, se presenta que no se está dejando la novedad de seguimiento completa del caso, por lo cual no se logra identificar el servicio de urgencias a donde fue trasladado, se deja la observación para que sea socializada con el personal despachador del SEM.
- En algunas bitácoras ya no está quedando registrado la información completa de lo informado en la llamada, como también el número de abonado o del personal que informa del siniestro vial (QRD90 25)
- Se logró evidenciar que en una bitácora en relación a un caso en el registro de bitácora aparece que en la llamada indicaban que eran dos lesionados y solo se despachó una ambulancia, caso el cual finalizo en confrontaciones e inconformidades de despacho y la asignación del caso a las ambulancias involucradas. (caso EMYR QRD90 25)

Esto anterior fue informado en reporte anterior, pero a la fecha no ha sido socializado con los despachadores.

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 o manejo final de años pasados, durante el periodo del mes de septiembre de 202 se reciben 10 CASOS ingresaron el mes de septiembre , de los cuales dos (2) era una queja, 1 fue una solicitud y 7 fueron reportes de la central del 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, se le inician las averiguaciones preliminares y si cumple con los criterios, se traslada a la entidad competente.

SEPTIEMBRE

QRD111 25 pendiente revisión jurídica
QRD112 25 pendiente revisión jurídica
QRD113 25 en verificaciones preliminares
QRD114 25 pendiente revisión jurídica

QRD115 25 pendiente revisión jurídica
QRD116 25 en verificaciones preliminares
QRD117 25 pendiente revisión jurídica
QRD118 25 en verificaciones preliminares
QRD119 25 en verificaciones preliminares
QRD120 25 en verificaciones preliminares
QRD121 25 en verificaciones preliminares

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

CASOS TRASLADADOS :5
1.QRD102 25 RADICADO No.20250929-75261-I
2.QRD108 25 RADICADO No.20250905-68118-I
3.QRD45 24 RADICADO No. 20250918-71979-I
4. QRD35 24 RADICADO No.20250905-68124-I

CIERRE DE CASOS: 0

SOLICITUDES DE INFORMACION ENVIADAS POR SAIA: **4**

1. SAIA 20250903-66966-1.pdf
2. SAIA 20250908-68567-1.pdf
3. SAIA 20250923-73545-1.pdf
4. SAIA 20250924-73780-1.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 y/o coordinación del SEM.

Sigue pendiente la entrega de acta final de la última reunión realizada con los despachadores en donde se aclararon procesos de manejo según casos socializados con la central de despacho, necesaria para cierre de casos de manejo desde el componente de IVC

Despachadores han indicado requerir un documento formal para aclaración de protocolos establecidos y que tienen en conocimiento los prestadores de ambulancia ya que indican que se han presentado discusiones en la cuales los prestadores indican que entre los despachadores no se esta procediendo de una manera unificada en criterios de despacho. Durante este periodo no se han recepcionado quejas en relación a inconformidades o posibles inadecuada operación del centro de despacho SEM

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 mantuvo disponibilidad para cubrimiento y apoyo en el área de eventos masivos, sin embargo, a la fecha no se requirió apoyo.

Se realizo apoyo en capacitación en relación a sistema comando de incidentes



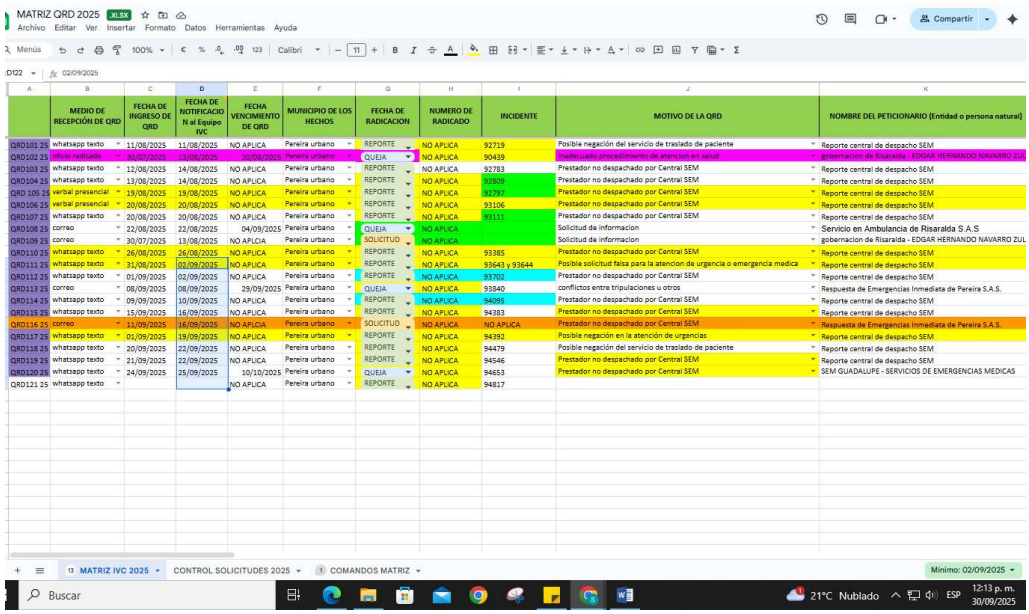
Se entregó la información consolidada para que la coordinación elaborara el componente de IVC del informe de gestión del tercer trimestre del programa. Se presenta el informe anexo.

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.

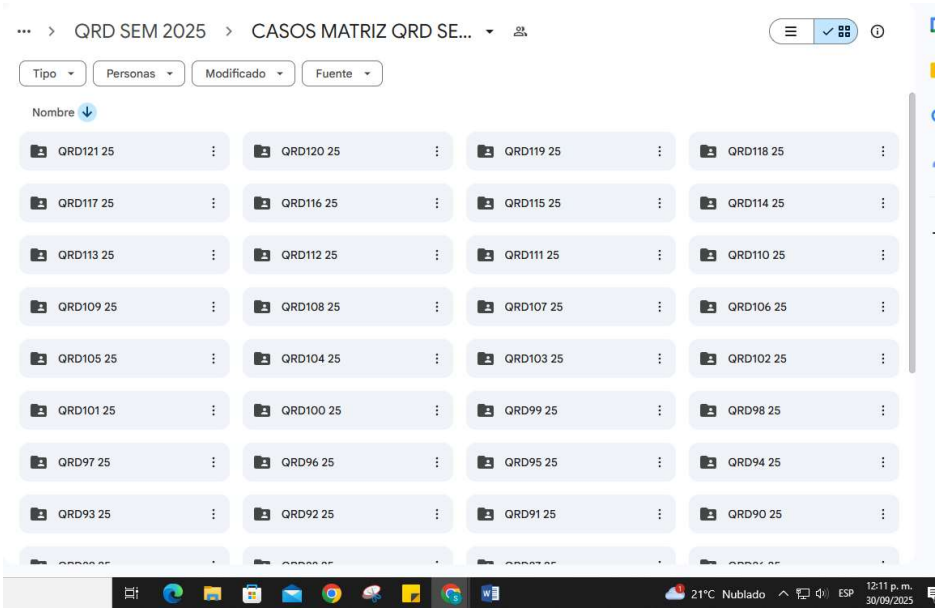
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:
Se mantiene actualizado el drive donde reposa:

- Matriz de seguimiento a quejas, reclamos, denuncias y hallazgos relacionados con posible infracción a la norma.

- Expedientes de cada uno de los casos gestionados.



10 CASOS ingresaron el mes de septiembre, de los cuales dos (2) era una queja, 1 fue una solicitud y 7 fueron reportes de la central del SEM



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
01/09/2025	Reunión	Verificación procesos IVC con apoyo jurídico

02/09/2025	Gestión de PQRs	Revisión de casos pendientes de verificaciones por IVC
03/09/2025	Gestión de PQRs	Revisión de casos IVC, revisión de correos y casos ingresados y en procesos de verificaciones, educación y actualización de normatividad en relación a emergencias, atención de víctimas de abuso sexual
04/09/2025	Gestión de PQRs	Verificación de casos pendientes de gestión y registro en matriz para verificaciones preliminares de IVC, Recuento de proceso QRD22 25, qrd101 25
04/09/2025	Visita	IPS Mas vida
05/09/2025	Gestión de PQRs	Revisión de casos IVC, revisión de correos y casos ingresados y en procesos de verificaciones, educación y actualización de normatividad en relación a emergencias, atención de víctimas de abuso sexual
05/09/2025	Visita	previmed s.a.s.
08/09/2025	Gestión de PQRs	Revisión de casos IVC, revisión de correos y casos ingresados y en procesos de verificaciones, educación y actualización de normatividad en relación a emergencias, atención de víctimas de abuso sexual
09/09/2025	Gestión de PQRs	Verificación de casos pendientes de gestión y registro en matriz para verificaciones preliminares de IVC, actualización de verificaciones y registros en plataformas y matriz IVCSEM
09/09/2025	Capacitación	Capacitación tempo convision 4 a 5 pm
10/09/2025	Gestión de PQRs	Verificación de casos pendientes de gestión y registro en matriz para verificaciones preliminares de IVC, actualización de verificaciones y registros en plataformas y matriz IVCSEM
11/09/2025	Gestión de PQRs	Revisión de casos pendientes de verificaciones por IVC
12/09/2025	Capacitación	Sistema comando de incidentes desde las 8:00am hasta las 18:00
12/09/2025	Capacitación	Sistema comando de incidentes desde las 8:00am hasta las 18:00
15/09/2025	Capacitación	ACV - Protocolo fast Àngels
16/09/2025	Visita	ARUM
17/09/2025	Reunión	ACTA 17 Apoyo jurídico
18/09/2025	Gestión de PQRs	Generación de informe trimestral
19/09/2025	Gestión de PQRs	Revisión de casos pendientes de verificaciones por IVC
22/09/2025	Gestión de PQRs	INGRESO DE CASOS QRD116, QRD 117 Y QRD118 A matriz y revisión de manejo con área jurídica
23/09/2025	Gestión de PQRs	Se realiza revisión de matriz, se programa reunión para manejo de verificaciones preliminares pendientes en relación a prestadores Asistencia Médica Previmed y Servicio en Ambulancias de Risaralda
24/09/2025	Visita	Asistencia Médica Previmed SAS.
24/09/2025	Visita	Servicio en ambulancias de Risaralda
25/09/2025	Gestión de PQRs	Se realiza revisión de procesos, se suben evidencias recolectadas, se actualizo matriz
26/09/2025	Gestión de PQRs	revisión de casos con apoyo jurídico, revisión de verificaciones prelimares a realizarse de últimos casos ingresados
29/09/2025	Reunión	Reunión secretaria JURIDICA: MANEJO DE PQRS

29/09/2025	Reunión	ACTA 18 Reunión apoyo jurídico
30/09/2025	Gestión de PQRs	revisión de procesos pendientes de verificaciones preliminares
30/09/2025	Visita	Asistencia Médica Previmed, se presenta novedad por parte del prestador el cual informa reprogramar por situaciones de salud del personal que iba a atender el caso.
30/09/2025	Gestión de PQRs	Se realiza reprogramación de reuniones con prestadores para verificaciones preliminares pendiente

Elaborado por:



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