INFORME No.:	09
PERIODO:	1 de octubre al 31 de octubre 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:

Desde la Secretaría de Salud se programaron operativos no anunciados el mes anterior y se tiene proyectado realizar otros en las próximas vigencias, debido a que se ha determinado solicitar al nivel departamental una reunión exclusiva para tratar el tema de las irregularidades frecuente y periódicamente detectadas en los operativos y demás acciones del componente de IVC, para las cuales el nivel municipal no tiene competencia en la sanción, y por lo cual se requiere un componente IVC departamental mucho más robusto. Una vez adelantada esta jornada, se podrán llevar a cabo operativos bajo una nueva metodología.

A este respecto, y con el objetivo de contar con herramientas técnicas para la reunión de IVC que se va a solicitar al nivel departamental; en este periodo y conjuntamente con el área jurídica se redactó un texto borrado para ser enviado a la SUPER INTENDENCIA DE SALUD y al MINISTERIO DE SALUD, sobre las competencias sancionatorias en el marco del Sistema de Emergencias Médicas de Pereira. Se adjunta el texto borrado que se ayudó a construir, los soportes del envío a las dos entidades del nivel nacional. Se aclara que como tecnóloga de IVC y al estar vinculada a la Temporal, no se tiene acceso al SAIA de la Alcaldía de Pereira, y por ello no aparece directamente mi nombre en los oficios cargados. Estas consultas quedan a nombre de la Jurídica que asesora el componente de IVC.

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:

Durante este periodo se dio prioridad a verificaciones preliminares por medio de solicitudes formales vía SAIA por lo cual se disminuyo en numero de visitas y desplazamientos realizados.

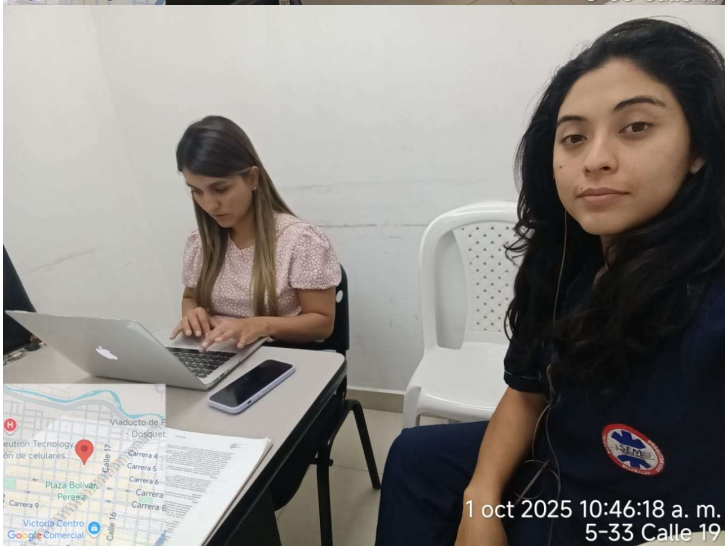
- **VISITAS: 0**
- **DESPLAZAMIENTOS INMEDIATOS: 0**
- **REUNIONES: 10**

1/10/2025 Reunión Apoyo jurídico
2/10/2025 Reunión Apoyo jurídico
6/10/2025 Reunión Apoyo jurídico
8/10/2025 Reunión Apoyo jurídico
10/10/2025 Reunión Apoyo jurídico
15/10/2025 Reunión Apoyo jurídico
16/10/2025 Reunión Apoyo jurídico
26/10/2025 Reunión virtual con coordinación y despachadores SEM
27/10/2025 Reunión Apoyo jurídico
29/10/2025 Reunión Apoyo jurídico
30/10/2025 Reunión Apoyo jurídico

- **LLAMADAS DE VERIFICACIÓN: 8**







Se adjuntan algunas de las actas levantas en el mes, las demás reposan en el DRIVE de la Secretaría de Salud donde se pueden consultar, pero no es pertinente publicarlas debido a que contienen información de pacientes, información de casos que cumplen méritos y se trasladan al nivel departamental para posibles procesos sancionatorios, hay información de prestadores etc.

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 durante el periodo del mes de septiembre de 2025 se reciben 10 CASOS nuevos que ingresaron, 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.

2024
QRD69 24 Pendiente de cierre, ya revisada con abogada.
QRD84 24 Pendiente traslado, ya revisada con abogada.
Se aclara que estos procesos no corresponden a quejas, solicitudes o denuncias de terceros, sino a situaciones anómales detectadas por el propio personal de SEM y que se registran para iniciarles un proceso de análisis, recolección de evidencias, solicitud de conceptos técnicos y determinar si cumple criterios para radicar el caso ante una entidad competente, como una solicitud de la Secretaría de Salud.

2025
OCTUBRE
QRD122 25 pendiente revisión jurídica posible cierre
QRD123 25 en verificaciones preliminares
QRD124 25 en verificaciones preliminares
QRD125 25 en verificaciones preliminares
QRD126 25 en verificaciones preliminares
QRD127 25 en verificaciones preliminares
QRD128 25 en verificaciones preliminares
QRD129 25 en verificaciones preliminares

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

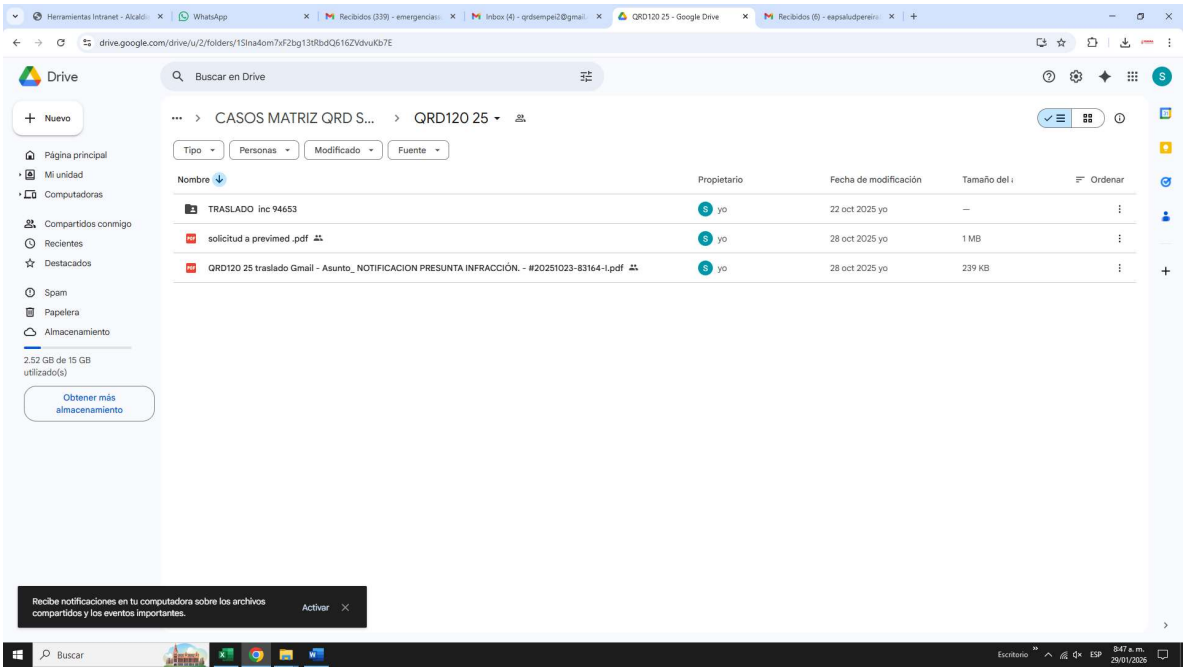
CASOS TRASLADADOS: Seis (06) en total

1. QRD120 25 RADICADO No.20251023-83164-I
2. QRD44 24 traslado bajo oficio No.20251028-84418-I
3. QRD49 24 traslado bajo oficio No.20251006-77663-I
4. QRD58 24 traslado bajo oficio No.20251030-85400-I
6. QRD77 24 traslado bajo oficio No.20251023-83165-I
7. QRD84 24 traslado bajo oficio No.20251030-85556-I

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

SAIA 20251002-76497-1.pdf
SAIA 20251002-76498-1.pdf
SAIA 20251002-76799-1.pdf
SAIA 20251015-80235-1.pdf
SAIA 20251016-80802-1.pdf
SAIA 20251016-80820-1.pdf
SAIA 20251016-81025-1.pdf
SAIA 20251016-81029-1.pdf
SAIA 20251022-82961-1.pdf
SAIA 20251030-85270-1.pdf
SAIA 20251030-85271-1.pdf
SAIA 20251030-85274-1.pdf
SAIA 20251030-85276-1.pdf

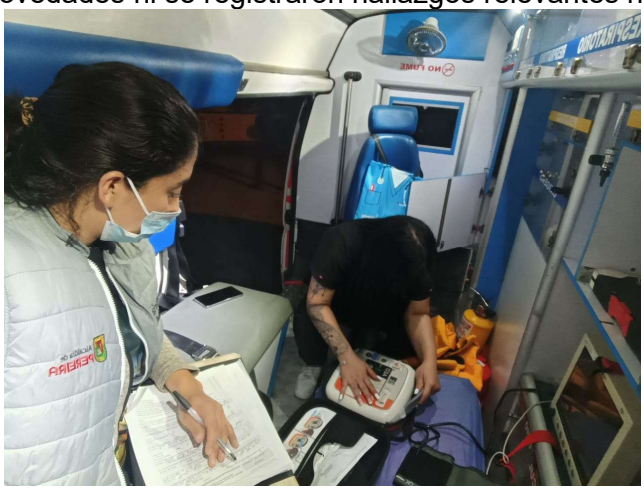
La información de la gestión se encuentra en la matriz cargada en el Drive de la Secretaria de Salud, se presenta un pantallazo de la forma como se está archivando la información.



La tecnóloga en APH de IVC no tiene acceso al SAIA de la Secretaría de Salud, por lo cual genera la versión preliminar del oficio con el apoyo de la referente jurídica y/o coordinación del SEM, y ya la jurídica se encarga de cargar el oficio en el SAIA para iniciar trámite de firmas y traslado automático al destinatario.

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:
Para el presente periodo se solicitó la verificación y acompañamiento al evento:
11/10/2025 Plaza de ferias de cerritos desde las 15:00 a 20:00
No se presentaron novedades ni se registraron hallazgos relevantes no subsanables.

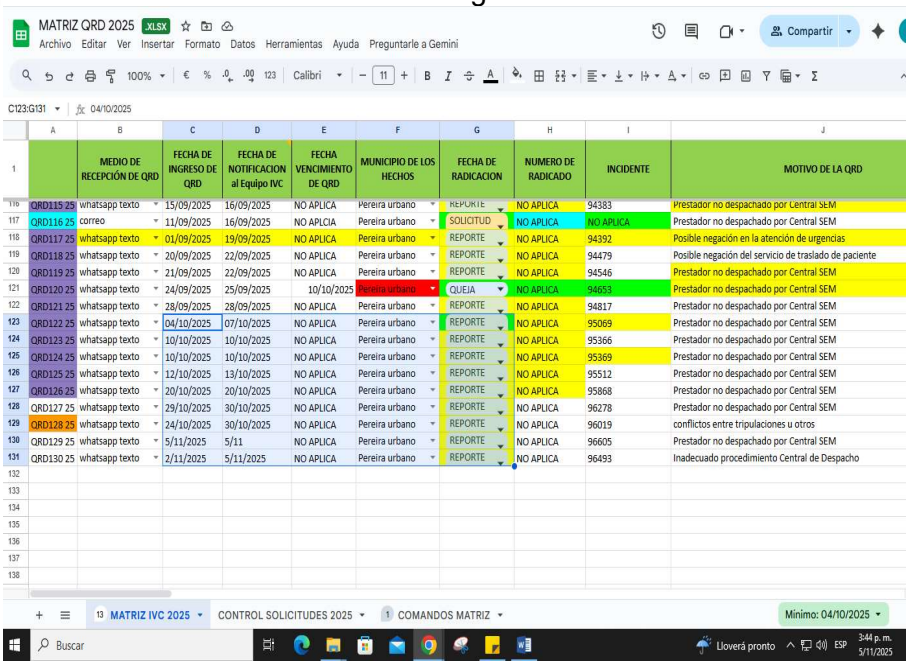




ACTIVIDAD 5: Realizar mensualmente el ingreso de la información correspondiente a sus actividades contractuales y que sean objeto de cargue en sistemas de información establecidos por la Secretaría de Salud Pública y Seguridad Social para lo cual el Contratista debe aportar mensualmente el reporte del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

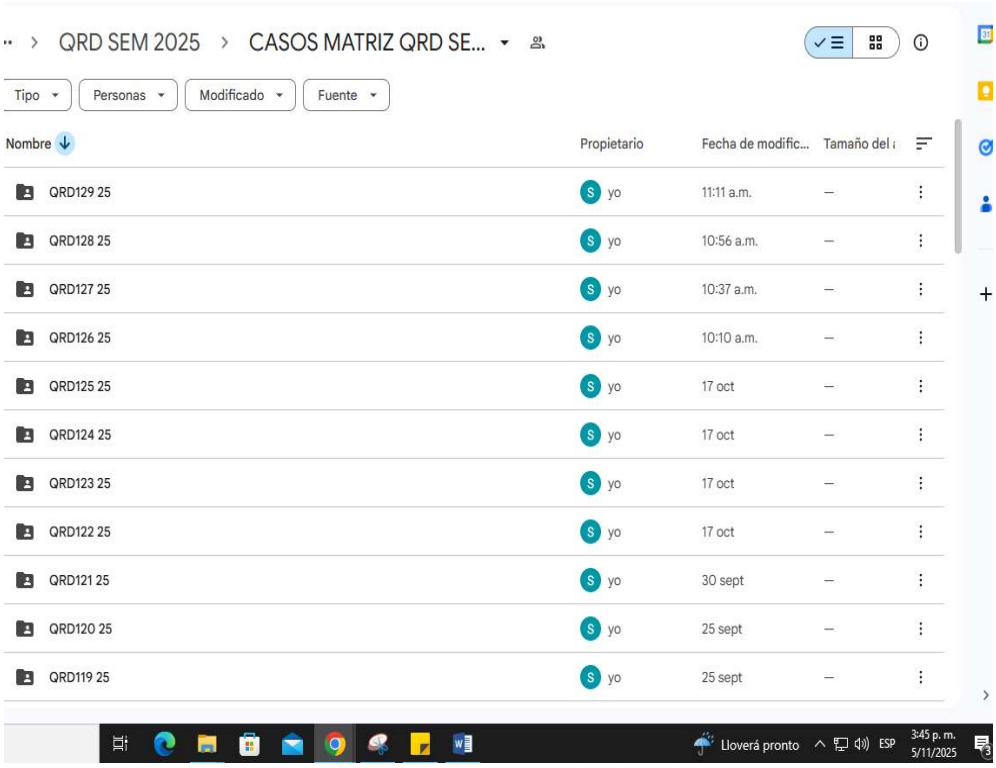
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:
Se mantiene actualizado el drive donde reposa:

- Matriz de seguimiento a quejas, reclamos, denuncias y hallazgos relacionados con posible infracción a la norma.
- Expedientes de cada uno de los casos gestionados.



	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
QRD115 25	whatsapp texto	15/09/2025	16/09/2025	NO APLICA	Pereira urbano	REPORTE	NO APLICA	94383	Prestador no despachado por Central SEM
QRD116 25	correo	11/09/2025	16/09/2025	NO APLCIA	Pereira urbano	SOLICITUD	NO APLICA	NO APLICA	Prestador no despachado por Central SEM
QRD117 25	whatsapp texto	01/09/2025	19/09/2025	NO APLICA	Pereira urbano	REPORTE	NO APLICA	94392	Posible negación en la atención de urgencias
QRD118 25	whatsapp texto	20/09/2025	22/09/2025	NO APLICA	Pereira urbano	REPORTE	NO APLICA	94479	Posible negación del servicio de traslado de paciente
QRD119 25	whatsapp texto	21/09/2025	22/09/2025	NO APLICA	Pereira urbano	REPORTE	NO APLICA	94546	Prestador no despachado por Central SEM
QRD120 25	whatsapp texto	24/09/2025	25/09/2025	10/10/2025	Pereira urbano	QUEJA	NO APLICA	94653	Prestador no despachado por Central SEM
QRD121 25	whatsapp texto	28/09/2025	28/09/2025	NO APLICA	Pereira urbano	REPORTE	NO APLICA	94817	Prestador no despachado por Central SEM
QRD122 25	whatsapp texto	04/10/2025	07/10/2025	NO APLICA	Pereira urbano	REPORTE	NO APLICA	95069	Prestador no despachado por Central SEM
QRD123 25	whatsapp texto	10/10/2025	10/10/2025	NO APLICA	Pereira urbano	REPORTE	NO APLICA	95366	Prestador no despachado por Central SEM
QRD124 25	whatsapp texto	10/10/2025	10/10/2025	NO APLICA	Pereira urbano	REPORTE	NO APLICA	95369	Prestador no despachado por Central SEM
QRD125 25	whatsapp texto	12/10/2025	13/10/2025	NO APLICA	Pereira urbano	REPORTE	NO APLICA	95512	Prestador no despachado por Central SEM
QRD126 25	whatsapp texto	20/10/2025	20/10/2025	NO APLICA	Pereira urbano	REPORTE	NO APLICA	95868	Prestador no despachado por Central SEM
QRD127 25	whatsapp texto	29/10/2025	30/10/2025	NO APLICA	Pereira urbano	REPORTE	NO APLICA	96278	Prestador no despachado por Central SEM
QRD128 25	whatsapp texto	24/10/2025	30/10/2025	NO APLICA	Pereira urbano	REPORTE	NO APLICA	96019	conflictos entre tripulaciones u otros
QRD129 25	whatsapp texto	5/11/2025	5/11	NO APLICA	Pereira urbano	REPORTE	NO APLICA	96605	Prestador no despachado por Central SEM
QRD130 25	whatsapp texto	2/11/2025	5/11/2025	NO APLICA	Pereira urbano	REPORTE	NO APLICA	96493	Inadecuado procedimiento Central de Despacho

7 CASOS ingresaron el mes de octubre fueron reportes de la central del SEM



El acceso al DRIVE es restringido debido a que reposan en el mismo todas las evidencias recolectadas de cada uno de los casos que se están gestionando, lo cual incluye historias clínicas, audios y videos de entrevistas con pacientes, con personal de salud, con personal de otras entidades (Policía, tránsito, comunidad etc), quejas de ciudadanos etc.

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: Se hace entrega de este INFORME ANEXO IVC No. 9 con los soportes, y adicional se presenta el siguiente resumen a manera de bitácora:

FECHA	DESCRIPCION	OBSERVACIONES
1/10/2025	Reunión	ACTA 19 apoyo jurídico - redacción y envío de solicitud de información a prestador asistencia médica previmed caso QRD116 25 y se envió solicitud de información QRD 113 25
2/10/2025	Reunión	apoyo jurídico revisión de casos hasta la fecha en verificaciones preliminares pendientes para verificación de manejo
3/10/2025	Gestión de PQRs	Revisión de procesos de casos en proceso de verificación, organización de casos con relación a cada prestador

6/10/2025	Reunión	Apoyo jurídico SEM: Se genera consulta a la superintendencia de salud consulta prestado no habilitado prestando servicios en salud
6/10/2025	Gestión de PQRs	Se registra traslado al departamento caso de prestador no habilitado prestando servicios de salud
7/10/2025	Gestión de PQRs	Se realiza verificaciones del archivo hasta el momento reunido, se organiza y se verifica verificaciones pertinentes para los siguientes casos en revisión desde IVC SEM
8/10/2025	Reunión	ACTA 20 apoyo jurídico
9/10/2025	Gestión de PQRs	se realiza revisión de casos hasta QRD120- 25, se consolida posibles visitas para continuar realizando verificaciones preliminares de los casos
10/10/2025	Reunión	Apoyo jurídico, socialización del proceso hasta el momento de avances en relación a casos de IVC SEM, se brinda prioridad a resolver quejas que va ingresando para responder fuera de los tiempos adecuados, y posterior continuar con verificaciones de casos reportados desde la central de despacho del SEM.
11/10/2025	Evento masivo	Plaza de ferias de cerritos, se realiza verificación de evento masivo sin novedades.
13/10/2025	festivo	FESTIVO
14/10/2025	Gestión de PQRs	Revisión de verificaciones preliminares recolectadas, actualización de matriz y preparación de socialización de casos para tratar en próxima reunión con apoyo jurídico.
15/10/2025	Reunión	ACTA 20 apoyo jurídico - revisión de casos 2025: QRD 111, QRD 20, QRD113 Y QRD 120 para revisión de verificaciones realizadas hasta la fecha y realizar respuesta de quejas próximas a vencerse
16/10/2025	Reunión	Revisión de casos 2024, revisión de casos pendientes 2025 y redacción de traslado QRD77 24.
16/10/2025	Gestión de PQRs	Recepción de evidencias solicitadas, actualización y de matriz y de carpetas de archivo correspondientes a documentos recepcionados, envío borrador solicitud ESE Hospital San Jorge
17/10/2025	Gestión de PQRs	Recepción de pruebas solicitadas a IPS más vida s.a.s., se revisan evidencias y se agregan a carpetas del archivo correspondiente
20/10/2025	Gestión de PQRs	Redacción solicitud QRD103 25 y QRD111 25, pendiente a envío por área jurídica
21/10/2025	Gestión de PQRs	Envío de borrador de resumen reunión con secretaria jurídica para uso interno información correspondiente a tiempos para brindar respuesta o gestión a Pqrs
23/10/2025	Gestión de PQRs	Recepción de evidencias solicitadas, actualización de matriz de IVC 2025, llamadas de verificaciones preliminares.
24/10/2025	Capacitación	Congreso Nacional de Medicina Pre hospitalaria, acompañamiento y asistencia a sesiones de ponencias, ponencia SEM y la Secretaria de Salud Pública y Seguridad Social de Pereira

27/10/2025	Reunión	Apoyo jurídico, revisión de respuesta de casos solicitados, envío de traslado de un caso pendiente al departamento
28/10/2025	Gestión de PQRs	Actualización de matriz, reorganización de computador, migración en apoyo al área de sistemas para traslado de información al usuario propio vigente Envío de solicitud a SISFO para verificaciones preliminares para manejo de reportes en proceso de verificaciones preliminares
29/10/2025	Reunión	ACTA 21 Apoyo jurídico, revisión de evidencias reunidas de casos 2025, avance de respuesta pendiente caso QRD113 25,
30/10/2025	Reunión	Apoyo jurídico se realiza revisión de casos pendientes, se realiza seguimiento a casos pendientes 2024 y se confirma solo pendiente de cierre 2 casos, se realiza redacción de solicitudes de información y se suben a SAIA para firmas y posterior envío.
30/10/2025	Gestión de PQRs	Actualización de novedades en matriz de control de IVC 2024 e IVC2025.
31/10/2025	permiso	permiso

Elaborado por:



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