

INFORME No.:	11
PERIODO:	1 de diciembre al 31 de diciembre 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:

Se realizó un operativo aleatorio no anunciado a los vehículos ambulancia que se encontraban en operación en las Postas del Sistema de Emergencias Médicas de Pereira. La actividad se llevó a cabo el 30 de diciembre de 2025, con el objetivo de garantizar adecuadas condiciones de operación en los vehículos de emergencias que iban a cubrir las fechas de fin de año, durante las cuales hay una alta probabilidad de ocurrencia de todo tipo de emergencias médicas.

Se intervinieron cuatro (04) prestadores diferentes:

- Conexión Médica
- Rescate del Eje
- Salud Elite Pereira
- Soporte Atención y Rescate.

Se adjuntan actas del operativo.

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:** no hasta la fecha, pero en disponibilidad por si se requieren
- **DESPLAZAMIENTOS INMEDIATOS:** no hasta la fecha, pero en disponibilidad por si se requieren
- **REUNIONES:** 10

3/12/2025 Reunión con prestadores - conflicto entre personal de ambulancias

3/12/2025 Reunión de equipo emergencias y desastres

4/12/2025 Reunión con equipo de habilitación secretaria de salud departamental

10/12/2025 Reunión con abogada y despachadora del SEM Pereira

10/12/2025 Reunión apoyo jurídico y Coordinación SEM IVC

15/12/2025 Reunión prestadores SAR - QRD140 25

15/12/2025 Reunión prestadores SAR Y Salud Elite Pereira QRD141 25

17/12/2025 Reunión apoyo jurídico, se realiza revisión de quejas pendientes de respuesta, se realiza proyección de respuesta de 3 de 4 quejas pendientes de responder
19/12/2025 Reunión final con apoyo jurídico, reunión con prestadores
30/12/2025 Reunión final SEM IVC Componente 8

- **LLAMADAS DE VERIFICACIÓN: 4**



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 petionario.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

Se presenta a continuación la relación de los casos que se están gestionando durante el periodo se reciben 04 CASOS, de los cuales tres (2) son quejas y 1 fue un reporte 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.

Dos de los casos que ingresaron corresponden a posibles procedimientos inadecuados por parte del personal despachador, 1 caso de posible procedimiento inadecuado en salud y 1 caso de conflicto entre tripulaciones. Se iniciaron averiguaciones preliminares y se les emitió la respuesta pertinente. Se realizaron citaciones a las personas involucradas y se emitieron los oficios de respuesta. Se aclara que, como contratista de la Temporal, no se me adjudican usuarios para la plataforma SAIA de la Alcaldía de Pereira, por tanto, mi labor es adelantar las averiguaciones preliminares, identificar las posibles infracciones, analizar el caso, sacar una primera conclusión, generar el borrador de las respuestas, entregarlo para revisión de la jurídica y posteriormente ella carga el oficio en la plataforma de correspondencia, razón por la cual en el documento final no aparece mi nombre. Sin embargo, en los oficios se coloca con copia al correo que manejo con todos los expedientes de los casos.

CASOS TRASLADADOS :0
CIERRE DE CASOS: 4

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:

13/12/2025	Evento masivo	Concierto Sinfónico y Desfile Navideño
20/12/2025	Evento masivo	Verificación concierto "Los más buscados" plan de atención en salud y asistencia a PMU
27/12/2025	Evento masivo	OLIMPIBINGOS verificación y PMU DE 3PM HASTA LAS 2 AM



TEMPORALES CON VISION S.A.S NIT
.901.010.310-1
Resolución ministerio de trabajo 00441 de 2016



TEMPORALES CON VISION S.A.S NIT
.901.010.310-1
Resolución ministerio de trabajo 00441 de 2016



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:

Durante el mes de diciembre se recepcionaron 4 quejas y 3 reportes del SEM , las cuales se les realiza verificaciones preliminares y se da respuesta a peticionarios, el último reporte del SEM también fue verificado y está pendiente a revisión por coordinación del SEM o área Jurídica para determinar si se cierra o se traslada .

MATRIZ QRD 2025										
Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Ayuda										
100% 123 Calibri 11 B I A										
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	
1	MEDIO DE RECEPCIÓN DE QRD	FECHA DE INGRESO DE QRD	FECHA DE NOTIFICACIÓN al Equipo IVC	FECHA VENCIMIENTO DE QRD	MUNICIPIO DE LOS HECHOS	FECHA DE RADICACIÓN	NUMERO DE RADICADO	INCIDENTE	MOTIVO DE LA QRD	
123	QRD122 25	whatsapp texto	04/10/2025	07/10/2025	NO APLICA	Pereira urbano	REPORTE	NO APLICA	95069	Prestador no despachado por Central SEM
124	QRD123 25	whatsapp texto	10/10/2025	10/10/2025	NO APLICA	Pereira urbano	REPORTE	NO APLICA	95366	Prestador no despachado por Central SEM
125	QRD124 25	whatsapp texto	10/10/2025	10/10/2025	NO APLICA	Pereira urbano	REPORTE	NO APLICA	95369	Prestador no despachado por Central SEM
126	QRD125 25	whatsapp texto	12/10/2025	13/10/2025	NO APLICA	Pereira urbano	REPORTE	NO APLICA	95512	Prestador no despachado por Central SEM
127	QRD126 25	whatsapp texto	20/10/2025	20/10/2025	NO APLICA	Pereira urbano	REPORTE	NO APLICA	95868	Prestador no despachado por Central SEM
128	QRD127 25	whatsapp texto	29/10/2025	30/10/2025	NO APLICA	Pereira urbano	REPORTE	NO APLICA	96278	Prestador no despachado por Central SEM
129	QRD128 25	whatsapp texto	24/10/2025	30/10/2025	NO APLICA	Pereira urbano	REPORTE	NO APLICA	96019	conflictos entre tripulaciones u otros
130	QRD129 25	whatsapp texto	5/11/2025	5/11/2025	NO APLICA	Pereira urbano	REPORTE	NO APLICA	96605	Prestador no despachado por Central SEM
131	QRD130 25	whatsapp texto	2/11/2025	5/11/2025	NO APLICA	Pereira urbano	REPORTE	NO APLICA	96493	Posible demora en servicio de urgencias
132	QRD131 25	whatsapp texto	9/11/2025	10/11/2025	19/11/2025	Pereira urbano	QUEJA	NO APLICA	98890	Posible demora en servicio de urgencias
133	QRD132 25	whatsapp texto	5/11/2025	11/11/2025	NO APLICA	Pereira urbano	REPORTE	NO APLICA	96622	Posible demora injustificada en el desplazamiento a
134	QRD133 25	correo	15/11/2025	18/11/2025	5/12/2025	Pereira urbano	QUEJA	NO APLICA	97115	Inadecuado procedimiento Central de Despacho
135	QRD134 25	whatsapp texto	16/11/2025	18/11/2025	NO APLICA	Pereira urbano	REPORTE	NO APLICA	97164	Prestador no despachado por Central SEM
136	QRD135 25	whatsapp texto	17/11/2025	18/11/2025	NO APLICA	Pereira urbano	REPORTE	NO APLICA	97195 Y 97196	Ambulancia involucrada en siniestro vial
137	QRD136 25	whatsapp texto	17/11/2025	25/11/2025	NO APLICA	Pereira urbano	REPORTE	NO APLICA	97193	conflictos entre tripulaciones u otros
138	QRD137 25	whatsapp texto	22/11/2025	25/11/2025	NO APLICA	Pereira urbano	REPORTE	NO APLICA	97448	Prestador no despachado por Central SEM
139	QRD138 25	whatsapp texto	30/11/2025	2/12/2025	NO APLICA	Pereira urbano	REPORTE	NO APLICA	97808	conflictos entre tripulaciones u otros
140	QRD139 25	whatsapp texto	2/12/2025	2/12/2025	NO APLICA	Pereira urbano	REPORTE	NO APLICA	97871, 97874, 97875	Ambulancia involucrada en siniestro vial
141	QRD140 25	correo	27/11/2025	2/12/2025	11/12/2025	Pereira urbano	QUEJA	NO APLICA	97648	Inadecuado procedimiento Central de Despacho
142	QRD141 25	whatsapp texto	9/12/2025	10/12/2025	30/12/2025	Pereira urbano	QUEJA	NO APLICA	99668	Inadecuado procedimiento de atención en salud
143	QRD142 25	correo	10/12/2025	11/12/2025		Pereira urbano	QUEJA	NO APLICA	98361	Inadecuado procedimiento Central de Despacho
144	QRD143 25	correo	10/12/2025	11/12/2025		Pereira urbano	QUEJA	NO APLICA	98135	Inadecuado procedimiento Central de Despacho
145	QRD144 25	whatsapp texto	16/12/2025	16/12/2025		Pereira urbano	REPORTE	NO APLICA		conflictos entre tripulaciones u otros

QRD SEM 2025 > CASOS MATRIZ QRD SE...									
Tipo	Personas	Modificado	Fuente						
Nombre									
QRD144 23	QRD143 25	QRD142 25	QRD141 25	QRD140 25					
QRD139 25	QRD138 25	QRD137 25	QRD136 25	QRD135 25					
QRD134 25	QRD133 25	QRD132 25	QRD131 25	QRD130 25					
QRD129 25	QRD128 25	QRD127 25	QRD126 25	QRD125 25					
QRD124 25	QRD123 25	QRD122 25	QRD121 25	QRD120 25					
QRD119 25	QRD118 25	QRD117 25	QRD116 25	QRD115 25					
QRD114 25	QRD113 25	QRD112 25	QRD111 25	QRD110 25					
QRD109 25	QRD108 25	QRD107 25	QRD106 25	QRD105 25					
QRD104 25	QRD103 25	QRD102 25	QRD101 25	QRD100 25					
QRD99 25	QRD98 25	QRD97 25	QRD96 25	QRD95 25					

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:

2/12/2025	Gestión de PQRs	Revision de casos actualizacion de matriz , inicio de redaccion informe para coordinacion SEM.
3/12/2025	Reunión	8 AM REUNION CON PRESTADORES - CONFLICTO ENTRE PERSONAL DE AMBULANCIAS
3/12/2025	Reunión	11:00 Reunion de equipo emergencias y desastres
4/12/2025	Reunión	2pm Reunion con equipo de habilitacion secretaria de salud departamental
5/12/2025	Gestión de PQRs	Revision de consolidado de PQRS , se realiza revision de casos pendientes, solicitudes sin respuesta , se llama a entidades para reiterar solicitudes
9/12/2025	Gestión de PQRs	Verificacion de casos, recepcion de casos pendientes, revision de papeleria y organizacion de la misma para realizar el archivo fisico en apoyo al referente de archivo
10/12/2025	Gestión de PQRs	Gestion y redaccion de actas , solicitud de verificaciones de casos QRD140 Y 141 , se redaccion y envio para revision de actas de reunion.
10/12/2025	Reunión	Reunion con abogada y despachadora del SEM Pereira
10/12/2025	Reunión	Reunion apoyo juridico y Coordinacion SEM IVC
11/12/2025	Gestión de PQRs	Recepcion de PQRS , archivo y revision de verificaciones preliminares de casos pendientes de cierre
12/12/2025	Gestión de PQRs	Recepcion de PQRS , archivo y revision de verificaciones preliminares de casos pendientes de cierre
13/12/2025	Evento masivo	Concierto Sinfonico y Desfile Navideño
15/12/2025	Reunión	Reunion prestadores SAR - QRD140 25
15/12/2025	Reunión	Reunion prestadores SAR Y Salud Elite Pereira QRD141 25
16/12/2025	Gestión de PQRs	Se realiza revision y correccion de actas , se complementan con evidencias fotograficas y se envian a coordinacion y area juridica, se realiza informe trimestral IVC SEM se envia a coordinacion SEM
17/12/2025	Reunión	Apoyo juridico, se realiza revision de quejas pendientes de respuesta , se realiza proyeccion de respuesta de 3 de 4 quejas pendientes de responder
18/12/2025	Gestión de PQRs	Se realiza revision de correo y casos pendiente de verificaciones para dar continuidad a las misma
19/12/2025	Gestión de PQRs	Revision de verificaciones pendientes de casos en proceso de gestion IVC
19/12/2025	Reunión	Reunion final con apoyo juridico , reunion con prestadores
20/12/2025	Evento masivo	Verificacion concierto "Los mas buscados" plan de atencion en salud y asistencia a PMU
22/12/2025	Gestión de PQRs	Revision de verificaciones pendientes de casos en proceso de gestion IVC
23/12/2025	Gestión de PQRs	Revision de verificaciones pendientes de casos en proceso de gestion IVC
24/12/2025	Gestión de PQRs	Revision de verificaciones pendientes de casos en proceso de gestion IVC
25/12/2025	Gestión de PQRs	Revision del archivo general de IVC SEM

TEMPORALES CON VISION S.A.S NIT
.901.010.310-1
Resolución ministerio de trabajo 00441 de 2016

26/12/2025	Gestión de PQRs	Revision del archivo general de IVC SEM
27/12/2025	Evento masivo	OLIMPIBINGOS verificacion y PMU DE 3PM HASTA LAS 2 AM
28/12/2025	Gestión de PQRs	Revision del archivo general de IVC SEM
29/12/2025	Gestión de PQRs	Revision del archivo general de IVC SEM
30/12/2025	Gestión de PQRs	Operativo aleatorio no anunciado a ambulancias ubicadas en Postas del SEM Pereira.

Elaborado por:



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