INFORME DE ACTIVIDADES CONTRATISTAS PRESTACIÓN DE SERVICIOS

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO

Secretaría:	***Secretaría de Salud de Risaralda***	**Dirección:**	***Calle 19 No 17 13***
Número del Contrato:	***Prestación de Servicios No 1907***	**Informe No.:**	***Novena (9)***
Periodo al que corresponde el presente informe:	***01 al 31 de Enero del 2026***	**Plazo de Ejecución:**	***240 días***
Contratista:	***Cruz Roja Seccional Risaralda***	**Supervisor:**	***Juan Guillermo Ramírez***

2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES EJECUTADAS:

OBLIGACIONES PACTADAS/ALCANCES DEL CONTRATO (*)	ACTIVIDADES EJECUTADAS (**)	EVIDENCIAS / SOPORTES DE LA EJECUCIÓN DE LAS OBLIGACIONES (***)	OBSERVACIONES
1 Garantizar la prestación del servicio de regulación medica las 24 horas del día, 7 días de la semana. Apunta al cumplimiento de la meta de Resultado del Plan de Desarrollo P6MR21 Mantener la tasa de mortalidad general en el Departamento en 634,5 x 100,000 o memos y de producto SP6.8MP142 Mantener la operación del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias, CRUE.	La entidad cuenta actualmente con 06 profesionales médicos Cruz Roja		Se envió copia a la supervisión de la programación para su acceso al CRUE

Gobernación de Risaralda. NIT. 891 480 085-7
Calle 19 No 13 - 17 Pereira- Risaralda
PBX. +(57) (606) 3398300 - 01 8000 916 078
contactenos@risaralda.gov.co - www.risaralda.gov.co

2 Recibir, registrar y transferir las quejas, reclamos y/o denuncias que le sean presentadas, dirigidas a la Secretaría de Salud o eventualmente otras dependencias de la administración departamental, verificando la completitud de la información y transfiriéndola a la dependencia o entidad pertinente acorde con los lineamientos, procedimientos o instructivos establecidos por la Secretaría de Salud.	Durante el periodo evaluado se reportó Dos (2) PQRS por atención de medico regulador, de las cuales fueron cargadas en la plataforma y Una (1) petición	En libro en Excel NUEVO FORMATO CRUE ATs 2025 ENERO del médico regulador, ver hoja PQR	
3 Atender las solicitudes de asesoría de emergencias médicas en el ámbito pre hospitalario recibidas en forma directa en el CRUE, por intermedio del Despachador de Emergencias Médicas del SEM o cualquiera de los otras entidades que atienden emergencias y requieran de asesoría médica, recopilando la información básica, verificando la condición de emergencia médica, su prioridad y canalizar hacia los recursos disponibles en el sistema de salud y la capacidad resolutiva de las diferentes entidades oferentes de servicios de urgencias según lo dispuesto para la operación del sistema de emergencias médicas; llamadas comunitarias según sean requeridos acorde con los protocolos, guías de manejo clínico y/o normas técnico administrativas establecidas para la operación del Sistema de Emergencias Médicas o el CRUE. en el caso que en el CRUE se reciban simultáneamente varias llamadas el medico asumirá la gestión de la emergencia médica en complemento del despachador de emergencias y el despachador de turno.	Durante el periodo evaluado se registraron Treinta (30) solicitudes de asesoría, direccionamiento a ambulancias y los SEM municipales.	En libro en Excel NUEVO FORMATO CRUE ATs 2025 ENERO del médico regulador, ver hojas 3 – 4 traslado prehospitalario	

Gobernación de Risaralda. NIT. 891 480 085-7
Calle 19 No 13 - 17 Pereira- Risaralda
PBX. +(57) (606) 3398300 - 01 8000 916 078
contactenos@risaralda.gov.co - www.risaralda.gov.co

4 Realizar el seguimiento por los medios de comunicación disponibles en el CRUE a la prestación de la atención inicial de urgencias de responsabilidad de los prestadores de atención prehospitalaria, transporte especial de pacientes y servicios de urgencias, acorde con las directrices y/o procedimientos establecidos para la operación del componente de Inspección, Vigilancia y Control del Sistema de Emergencias Médicas y la Red de Urgencias Departamental.	Se hizo seguimiento de la atención de urgencias a veintiún (21) casos reportados en ítem anterior.	En libro en Excel NUEVO FORMATO CRUE ATs 2025 ENERO del médico regulador, ver hojas 3 – 4 Asesoría Ambulancias 4 traslado prehospitalario	
5. Atender las consultas comunitarias sobre servicios de salud recibidas directamente, o canalizadas por intermedio de la "Central 123" y cualquier otra central de emergencias, proporcionando asesoría en el manejo inicial de problemas de salud por el primer respondiente comunitario, orientando en el uso adecuado de los servicios de salud, así como en los deberes y derechos en salud.	Durante el periodo evaluado se recibió Tres (3) consultas o asesorías comunitarias, que fue atendida y direccionada por el médico regulador.	En libro en Excel NUEVO FORMATO CRUE ATs 2025 ENERO del médico regulador, ver hojas 5 consultas comunitarias	
6. Orientar a las entidades integrantes de la Red de Urgencias de Departamento, prestadores, aseguradoras, direcciones de salud- que lo soliciten, en la ubicación y acceso a los recursos asistenciales disponibles de baja, mediana y alta complejidad dentro y fuera del Departamento, mediante el uso de los medios de comunicación disponibles en el CRUE.	Durante el periodo evaluado se recibieron Treinta y dos (32) solicitudes de apoyo de parte de las IPS del departamento y/o fuera de éste, para la resolución de problemas, ubicación de recursos en salud y orientación médica, distintas a las ya registradas en gestión de uci y trámites otras ERP y SDS.	En libro en Excel NUEVO FORMATO CRUE ATs 2025 ENERO del médico regulador, ver hojas 6 Apoyo IPS	Buena parte de ellas fueron objeto de remisión quedando igualmente registradas como tales en la hoja correspondiente

Gobernación de Risaralda. NIT. 891 480 085-7
Calle 19 No 13 - 17 Pereira- Risaralda
PBX. +(57) (606) 3398300 - 01 8000 916 078
contactenos@risaralda.gov.co - www.risaralda.gov.co

7. Verificar el proceso de referencia y contrarreferencia de urgencias de otras entidades responsables de pago a solicitud de las ESEs e IPS de urgencias en aquellos casos en que se haya superado el tiempo establecido para la ubicación de pacientes clasificados en el triage de referencia como mediana y alta complejidad, como parte de las acciones de vigilancia dispuestas en el componente de Inspección, vigilancia y control del Sistema Médico de Emergencias Regional y las Redes Integrales de Prestación de Servicios de Salud - RIPSS, realizando las gestiones interinstitucionales posibles en pro de mejorar la oportunidad en el acceso a los servicios de urgencias. Esto incluye recibir la información y definir el prestador a donde deben remitirse los pacientes, en los casos de atención inicial de urgencias y autorización adicional que impliquen la remisión a otro prestador y no se obtenga respuesta por parte de la entidad responsable del pago.	Se realizaron, acorde con los procedimientos establecidos por el Departamento (3976) trámites de remisiones y contra remisiones de la población a cargo de otras ERP, remisiones corresponden a 251 UCI, 831 URGENCIA VITAL, 8 UNIDAD DE QUEMADOS Así mismo se dio respuesta a 719 AT2 de otras ERP y respuestas a 277 AT3 de otras ERP. Durante el periodo evaluado se identificaron (36) casos de pacientes pendientes de remisión por parte de la EPS razón por la que solicitaran apoyo al CRUED.	En libro en Excel NUEVO FORMATO CRUE ATs 2025 ENERO del médico regulador, ver hojas 7 Apoyo a remisiones otras ERP 7 AT2 otras ERP 7 AT3 otras ERP Adicional ver filtro columna H de la hoja 6 Apoyo IPS	Las ESE remiten diariamente la evolución reiterando la necesidad de remisión de un mismo paciente, lo que representa, cada uno un nuevo tramite y así se registra.

Gobernación de Risaralda. NIT. 891 480 085-7
Calle 19 No 13 - 17 Pereira- Risaralda
PBX. +(57) (606) 3398300 - 01 8000 916 078
contactenos@risaralda.gov.co - www.risaralda.gov.co

8. Tramitar las solicitudes de autorización de servicios, referencia y contra referencia de pacientes urgentes, ambulatorios y/o en internación de usuarios no afiliados a la seguridad social acorde con los procedimientos, protocolos e instructivos establecidos por la Dirección Operativa de Prestación de Servicios para la población no afiliada a la seguridad social en salud.	Se gestionaron durante el período evaluado (74) solicitudes de remisión para pacientes pobres no afiliados a la SS del Risaralda durante el mes de Enero de 2026, 4 casos correspondientes al mes de diciembre que se resolvió (Hoja 8 Excel); Por otra parte, se recibieron por correo 863 AT2 y 772 AT3 de usuarios pobres no afiliados a la SS del Risaralda. Así mismo se gestionaron 88 solicitudes de autorización de servicios de salud (AT3) de pacientes pobres no afiliados a la seguridad social a través del aplicativo 3047 de la Secretaría Departamental de Salud del Risaralda, las cuales quedaron en los siguientes estados: 72 Aprobados 4 Correcciones y 12 Negados.	En libro en Excel NUEVO FORMATO CRUE ATs 2025 ENERO del médico regulador, ver hojas 8 AT2 AT3 no afiliados a la SS 8 REMISIONES no afiliados a la SS y la base de gestión 3047 reporte de plataforma 056 anexos	
9. Orientar en el proceso de remisión y contra remisión de pacientes atendidos en situación de emergencias o de desastres dentro del dpto o su eventual traslado a otros entes territoriales acorde con los planes de contingencia, protocolos o lineamientos operativos establecidos por la Secretaría de Salud Departamental o en su defecto la estrategia de respuesta del sistema de gestión del riesgo.	Durante el periodo evaluado se recibieron Cero (0) solicitudes relacionadas con el proceso de remisión y contra remisión de pacientes atendidos en situación de emergencia o desastre dentro del Departamento	En libro en Excel NUEVO FORMATO CRUE ATs 2025 ENERO del médico regulador, ver hojas 9 Traslados de emergencias	
10. Identificar y reportar al área de Aseguramiento y al supervisor del contrato, los usuarios de servicios de salud, que con ocasión de atención en el CRUE se identifiquen como no afiliados a la seguridad social	Se reportaron a través del correo al área de aseguramiento de la SDS del Risaralda, 444 pacientes no afiliados a la seguridad social identificados con ocasión de trámite de autorización de servicios o remisión de urgencias.	Informa de registro diario con los datos de los pacientes reportados al área de aseguramiento de la SDS de Risaralda. En libro en Excel NUEVO FORMATO CRUE ATs 2025 ENERO del médico regulador, ver hojas 10 No afiliados	

Gobernación de Risaralda. NIT. 891 480 085-7
Calle 19 No 13 - 17 Pereira- Risaralda
PBX. +(57) (606) 3398300 - 01 8000 916 078
contactenos@risaralda.gov.co - www.risaralda.gov.co

11 Atender las solicitudes de apoyo del ministerio de salud, instituto nacional de salud y otros CRUE departamentales relacionadas con atención de urgencias, atención de emergencias brotes o epidemias, verificación de derechos, búsqueda de recursos asistenciales, ubicación de pacientes supuestamente atendidos en Risaralda.	Durante el período evaluado se recibieron Once (11) solicitudes de apoyo de otros CRUE del país o entidades como ministerio y línea toxicológica, las cuales fueron gestionadas según el requerimiento hecho y el panorama de disponibilidad del momento. Los casos registrados corresponden a: Barranquilla 2 Caldas 5 Quindío 3 Guainía 1	En libro en Excel NUEVO FORMATO CRUE ATs 2025 ENERO del médico regulador, ver hojas 11 Apoyo otros crue y 14 Solicitudes CNE	
12. Orientar a la comunidad, prestadores y/o entidades administradoras en planes de beneficios en la aplicación de los protocolos de vigilancia epidemiológica y en ante la necesidad de notificación al SIVIGILA, canalizar la información y fichas a los profesionales responsables de vigilancia epidemiológica y/o programas en salud pública según lo establecido por la Dirección Operativa de Salud Pública	Durante el periodo evaluado se recibieron (82) notificaciones relacionadas con la aplicación de los protocolos de vigilancia epidemiológica. Los eventos correspondieron a: Código fucsia 10 Agresión física 39 Intoxicaciones 5 TBC 1 Tosferina 1 Quemaduras 7 Gesto suicida 3 Violencia intrafamiliar 12	En libro en Excel NUEVO FORMATO CRUE ATs 2025 ENERO del médico regulador, ver hoja SIVIGILA Se aporta copia del envío del correo de notificación	
13.Realizar la búsqueda activa de casos probables/sospechosos de eventos de interés en salud pública nacional e internacional acorde las alertas nacionales, departamentales o municipales vigentes, mediante la revisión de las solicitudes de autorización de servicios, remisiones, contra los casos potenciales a la dirección de Salud pública acorde con el procedimiento que sea establecido.	Durante el periodo evaluado se mantiene la Búsqueda Activa Institucional de casos de fiebre amarilla, tosferina, sarampión, morbilidad materna extrema, accidente ofídico Se reporta 1 caso de TOSFERINA de la paciente CHIRLEYSI CAISALES QUERAGAMA RC 1093545317, hospitalizada en Clínica Comfamiliar	En libro en Excel NUEVO FORMATO CRUE ATs 2025 ENERO del médico regulador, ver hojas EVENTOS DE INTERES EN SALUD PUBLICA 13-15	

Gobernación de Risaralda. NIT. 891 480 085-7
Calle 19 No 13 - 17 Pereira- Risaralda
PBX. +(57) (606) 3398300 - 01 8000 916 078
contactenos@risaralda.gov.co - www.risaralda.gov.co

14. Identificar situaciones de riesgo para la salud que puedan ser o llegar a ser emergencia o desastre, notificando a la Coordinación del CRUE o según la cadena de mando vigente.	En el periodo evaluado se identificaron Cero (0) eventos o incidentes que significaran una condición de emergencia en el Departamento de Risaralda.	Informe de emergencias adjuntos	
15. Brindar información sobre la disponibilidad de hemo componentes en los bancos de sangre ubicados en el Departamento de Risaralda a partir del inventario diario de unidades disponibles del CRUE, así como mediante el chat de WhatsApp establecido por la coordinación de la Red de Sangre del Departamento o el medio tecnológico que se establezca para articular los bancos de sangre y los servicios de transfusión existentes en el Departamento.	Durante el periodo evaluado, se requirió vía WhatsApp o telefónica en (8) oportunidades frente a la disponibilidad de hemo componentes en los bancos de sangre, se brindó apoyo de información a (8) solicitudes	En libro en Excel NUEVO FORMATO CRUE ATs 2025 ENERO del médico regulador, ver hojas 15, Se podrá verificar el histórico de solicitudes de hemo componentes por parte de los miembros de la red de sangre del departamento y en la verificación de WhatsApp se evidencia intercambio entre sus miembros, así como mensajes informativos del médico de turno indicando unidades disponibles en IPS según requerimiento.	
16. Brindar información y asesoría en el manejo de emergencias toxicológicas, a partir de la consulta de bases de datos especializadas o canalizando el requerimiento a instituciones especializadas o profesionales de la Red Nacional de Toxicología del Ministerio de Salud. Incluye la solicitud de historia clínica, ficha de notificación epidemiológica según aplique y otra información requerida según los lineamentos de la Red Nacional de Toxicología.	Durante el periodo evaluado se identificaron (10) eventos de intoxicación, reportados en SIVIGILA distribuidos así: Medicamentos 6 Plaguicida 1 Hidrocarburos 1 Álcalis 1 Organofosforados 1	En libro en Excel NUEVO FORMATO CRUE ATs 2025 ENERO del médico regulador, ver hojas 16 Intoxicaciones	

Gobernación de Risaralda. NIT. 891 480 085-7
Calle 19 No 13 - 17 Pereira- Risaralda
PBX. +(57) (606) 3398300 - 01 8000 916 078
contactenos@risaralda.gov.co - www.risaralda.gov.co

17 Mantener actualizado el inventario de antídotos y medicamentos de primera respuesta dispuestos en el Centro Regulador de Urgencias, verificar sus fechas de vencimiento así como las condiciones medioambientales del sitio asignado para su almacenamiento y ponerlos a disposición de los prestadores de servicios de salud que los requieran acorde con los procedimientos establecidos por la Secretaría de Salud y/o el Ministerio de Salud y Protección Social- Incluye la búsqueda de estos insumos en otros CRUE, Ministerio u proveedores ante un eventual desabastecimiento en el Departamento.	Se realizó verificación y actualización del inventario de medicamentos y antídotos. Se anexa consolidado de medicamentos y antídotos con corte al 31 de enero de 2026. Durante este periodo los movimientos fueron: De la hoja de Antídotos se registraron (1) movimiento durante el periodo. En Hoja de Medicamentos se tienen (19) movimientos que podrán ser detallados en el anexo Inventario de Medicamentos y Antídotos.	Ver Libro ANTIDOTOS – MD ENERO 2026 adjunto en Excel	
19. Recibir, custodiar, archivar e informar sobre la programación de actividades extramurales reportadas por los prestadores de servicios de salud habilitados para este tipo de actividades, según lo establecido en el numeral 2.2 del Manual de Misión Médica adoptado por el Ministerio de Salud y Protección Social mediante la Resolución 4481 del 2012, la que lo modifique o adicione.	Durante el periodo evaluado no se recibió Notificación de desplazamiento de la misión médica	En libro en Excel NUEVO FORMATO CRUE ATs 2025 ENERO del médico regulador, ver hojas 19 Misión Medica	
20. Atender las consultas relacionadas con la vigencia de la autorización departamental del uso del emblema de la Misión Médica que sean realizadas al CRUE por parte de la comunidad u actores institucionales que así lo requieran.	Durante el periodo evaluado no se recibieron este tipo de notificaciones.	En libro en Excel NUEVO FORMATO CRUE ATs 2025 ENERO del médico regulador, ver hojas 5 Consultas comunitarias 6 Apoyo a IPS y 19 Misión Medica	

Gobernación de Risaralda. NIT. 891 480 085-7
Calle 19 No 13 - 17 Pereira- Risaralda
PBX. +(57) (606) 3398300 - 01 8000 916 078
contactenos@risaralda.gov.co - www.risaralda.gov.co

21 Recibir, custodiar y transferir los reportes de infracciones e incidentes a la misión médica que le sean informados al CRUE, de acuerdo con el procedimiento establecido por el Departamento. Lo anterior se hará de manera inmediata tan pronto tenga conocimiento, notificando telefónicamente, únicamente a la Coordinación del CRUE o quien haga sus veces para que se active la ruta de protección.	Durante el periodo evaluado no se recibió reportes de incidentes o infracciones a la misión médica.	En libro en Excel NUEVO FORMATO CRUE ATs 2025 ENERO del médico regulador, ver hojas 19 Misión medica	
22. Asesorar al personal sanitario que requiere orientaciones de seguridad o medidas de protección relacionadas con potenciales incidentes o infracciones a la Misión Médica.	Durante el periodo evaluado no se recibieron solicitudes de asesoría en seguridad para la misión médica.		
23. Registrar toda la información relacionada con la gestión de la regulación médica de urgencias, emergencias y desastres, así como la de los programas de la Secretaría de Salud que son apoyados por el CRUE, en los diferentes aplicativos con que cuente la Secretaría de Salud y/o formatos físicos dispuestos para el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias, asegurando la completitud, suficiencia y pertinencia de los datos requeridos.	Se anexa al presente documento todos los archivos de soporte de las gestiones de regulación hecha por los médicos reguladores, que incluye archivo de Asuntos Atendidos, formatos de regulación de cada caso, Registro de Medicamentos y Antídotos, Soportes de PQRS, Formato mensual de la disponibilidad de UCI e INTERMEDIO y Excel Remisiones Supersalud	Se anexa al presente documento todos los archivos en formato XLS, PDF de soporte. Quedan en plataforma SISAP aplicativos 3047 y 056 los soportes adjuntos a cada trámite.	El Operador de Radio realiza archivo de los adjuntos de todos los AT2, AT3, AT9 y otros asuntos atendidos en el CRUE.
24. Elaborar y presentar los reportes relacionados con la regulación médica de urgencias, emergencias y desastres acorde con los procedimientos, lineamientos operativos e instructivos establecidos por la Secretaría de Salud para el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias	Se registró la información relacionada con la gestión de la regulación médica de urgencias en la plataforma 056, SISAP y los formatos definidos para el CRUE en el SGC acorde con cada una de las obligaciones establecidas en el contrato.	Se anexa al presente documento Todos los archivos de soporte de las gestiones de regulación hecha por los médicos reguladores, que incluye archivo de Asuntos Atendidos, archivo de Regulación de UCIS, incluyendo los formatos de regulación de cada caso, Registro de Medicamentos y Antídotos, Soportes de PQRS.	Durante el periodo evaluado se elaboró sin línea celular del teléfono asignado para los médicos reguladores por el Ministerio de salud y Protección Social, en el cual opera el WhatsApp Web.

Gobernación de Risaralda. NIT. 891 480 085-7
Calle 19 No 13 - 17 Pereira- Risaralda
PBX. +(57) (606) 3398300 - 01 8000 916 078
contactenos@risaralda.gov.co - www.risaralda.gov.co

25. Garantizar el debido cuidado sobre los elementos equipos, insumos, información y archivo que sean puestos a su disposición para la prestación del servicio.	El equipamiento puesto a disposición de la entidad contratista no ha requerido mantenimiento correctivo.		

NOMBRE CONTRATISTA
JOHN JAIRO MÉNDEZ ZORRILLA

C.C. 10.140.227

RL Cruz Roja Seccional Risaralda

Gobernación de Risaralda. NIT. 891 480 085-7
Calle 19 No 13 - 17 Pereira- Risaralda
PBX. +(57) (606) 3398300 - 01 8000 916 078
contactenos@risaralda.gov.co - www.risaralda.gov.co