INFORME DE ACTIVIDADES CONTRATISTAS PRESTACIÓN DE SERVICIOS

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO

Secretaría:	Salud	**Dirección:**	Prestación de Servicios de Salud
Número del Contrato:	2767	**Informe No.:**	Uno (001)
Periodo al que corresponde el presente informe:	23 de abril a 22 de Mayo	**Plazo de Ejecución:**	90 días.
Contratista:	Empresa de Servicios Temporales Tempoeficaz	**Supervisor:**	Juan Guillermo Ramirez Ramírez.

2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES EJECUTADAS:

OBLIGACIONES PACTADAS/ALCANCES DEL CONTRATO (*)	ACTIVIDADES EJECUTADAS (**)	EVIDENCIAS / SOPORTES DE LA EJECUCIÓN DE LAS OBLIGACIONES (***)	OBSERVACIONES
a) Garantizar la prestación de los servicios de apoyo de las comunicaciones en situaciones de urgencias, emergencias y desastres 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 menos y de producto SP6.8MP142 Mantener la operación del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias, CRUE	Se garantizó la disponibilidad permanente del talento humano asignado a la operación de radiocomunicaciones del CRUE, asegurando la cobertura continua de los servicios durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Esta disponibilidad se garantizó mediante la adecuada planeación y ejecución del cuadro de turnos, el cual permitió mantener la operatividad ininterrumpida del sistema y el cumplimiento de las funciones asignadas.	Ver medio magnético adjunto. **Carpeta 1**: "*Cuadro de turnos y novedades del personal*".	Del 23 al 26 de abril el talento humano inició el proceso de reinducción por parte de la supervisión. Se adjunta el acta firmada por el APH de enlace de la empresa con la supervisión y asistencia.
b) Recibir y registrar las quejas, redamos y/o denuncias que le sean presentadas, u otras que sean dirigidas a la Secretaría de Salud u	Se recibieron, registraron y transfirieron las PQRSDs dirigidas a la cuenta del CRUE y otra información recibida por la	Ver medio magnético adjunto. **Carpeta 2**: "*Seguimiento PQRSD*" y las respectivas subcarpetas.	

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

OBLIGACIONES PACTADAS/ALCANCES DEL CONTRATO (*)	ACTIVIDADES EJECUTADAS (**)	EVIDENCIAS / SOPORTES DE LA EJECUCIÓN DE LAS OBLIGACIONES (***)	OBSERVACIONES
otras dependencias de la administración departamental, verificando la completitud de la información y transferir a la dependencia o entidad pertinente acorde con los lineamientos, procedimientos o instructivos establecidos por la Secretaria de Salud.	cuenta de correo oficial del CRUE relacionadas con seguimientos de la Supersalud con copia al CRUE.		
c) Realizar el censo diario de recursos de la red de urgencias del Departamento que incluye servicios de urgencias, internación, traslado asistencial de pacientes y atención pre hospitalaria acorde con la metodología dispuesta para la operación del Centro Regulador de Urgencias, orientada a establecer los niveles de ocupación de los servicios de urgencias y facilitar el direccionamiento de pacientes por parte del médico regulador del CRUE.	Se realizaron **26** reportes de disponibilidad de recursos de la red de urgencias que incluyo IPS habilitadas para servicios de urgencias traslado asistencial y atención prehospitalaria, se envió diariamente por correo electrónico a la supervisión y al SEM; en este mismo se refleja porcentaje ocupacional diario de los servicios.	Ver medio magnético adjunto. **Carpeta 3**: "*Reporte general de camas y camillas*".	
d) Recibir, responder las consultas comunitarias a institucionales sobre servicios de salud recibidas directamente o canalizadas por intermedio de la "Central 123" hacia el CRUE, la Línea Amiga u otra central de emergencias dando asesoría en el manejo inicial de los asuntos de salud relacionados con la orientación en el uso adecuado de los servicios de salud, deberes y derechos en salud, atención de emergencias en el ámbito pre hospitalario o transferir al médico regulador aquellas relacionadas con la atención de urgencias médicas.	Se recibieron, canalizaron y/o respondieron 37 solicitudes de apoyo a IPS, solicitudes comunitarias o institucionales y 19 solicitudes relacionadas con seguimientos a traslados asistenciales y otras llamadas	Ver medio magnético adjunto. **Carpeta 4**: "*Registro de asuntos atendidos*" – Hoja de Excel: "Apoyo IPS", "Otras llamadas", "Seguimiento ambulancias".	

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

OBLIGACIONES PACTADAS/ALCANCES DEL CONTRATO (*)	ACTIVIDADES EJECUTADAS (**)	EVIDENCIAS / SOPORTES DE LA EJECUCIÓN DE LAS OBLIGACIONES (***)	OBSERVACIONES
e) Atender las solicitudes de atención de emergencias médicas desde el ámbito pre hospitalario recibidas directamente de la comunidad, por intermedio del Despachador de Emergencias Médicas de los SEM Municipales o cualquier de los otras entidades que atienden emergencias, recopilando la información básica, verificando la condición de emergencia médica, su prioridad y canalizar los recursos disponibles en el sistema de salud 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.	Se atendieron 9 requerimientos de atención de emergencia médica desde el ámbito pre hospitalario realizado en forma directa y estuvo atento a otros eventuales requerimientos de atención de emergencia médica desde el ámbito prehospitalario o por intermedio del NUSE 123 u otra central de emergencias. Se registraron 150 emergencias médicas atendidas por intermedio de los Cuerpos de Bomberos de los 12 municipios diferentes a Pereira y Dosquebradas. Desde el CRUE no se realizó despacho de ambulancia.	Ver medio magnético adjunto. **Carpeta 4**: "*Registro de asuntos atendidos*" – Hoja de Excel: "Atención prehospitalaria". Ver medio magnético adjunto. **Carpeta 13**: "*Consolidado eventos de reporte de bomberos y otras notificaciones de eventos en salud*" – Hoja de Excel:	
f) Identificar y realizar seguimiento, por los medios de comunicación disponibles en el CRUE, a las situaciones de riesgo o efectiva ocurrencia de emergencias y desastres, así como apoyar la respuesta sectorial y departamental a emergencias y desastres, acorde con las directrices y/o procedimientos establecidos por la Secretaría de Salud Departamental en el contexto del SEM y los concertados con la Coordinación Departamental de Gestión del Riesgo.	Se hizo seguimiento mediante **93** reportes de novedades realizados en el período y fue enviado vía Whatsapp Web a la Coordinación del CRUE, los miembros del Comité de Crisis de la Secretaria de Salud y el profesional de enlace de la Coordinación Departamental de Gestión del Riesgo con el CRUE.	Ver medio magnético adjunto. **Carpeta 6**: "*Reporte diario de novedades*". Ver medio magnético adjunto. **Carpeta 4**: "Registro de asuntos atendidos" – Hoja de Excel: "*Emergencias y desastres*". Ver medio magnético adjunto. **Carpeta 11**: "*Informes de Emergencia*".	
g) Apoyar a las entidades integrantes de la Red de Urgencias del Departamento, organismos de socorro, Direcciones Municipales de Salud y Coordinación	Se recibieron y gestionaron (8) solicitudes de búsqueda de recursos Se realizó actualización del directorio	Ver medio magnético adjunto. **Carpeta 4**: "Registro de asuntos atendidos" – Hojas de Excel: "*Apoyo IPS, Otras llamadas,*	

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

OBLIGACIONES PACTADAS/ALCANCES DEL CONTRATO (*)	ACTIVIDADES EJECUTADAS (**)	EVIDENCIAS / SOPORTES DE LA EJECUCIÓN DE LAS OBLIGACIONES (***)	OBSERVACIONES
Departamental de Gestión del Riesgo en la búsqueda de recursos técnicos, operativos y/o asistenciales que sean necesarios para la atención de urgencias, emergencias y desastres dentro y fuera del Departamento, mediante el uso de los medios de comunicación disponibles en el CRUE. Para este efecto velaran por la permanente actualización del directorio de las instituciones relacionadas con el sistema de salud y el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres.	telefónico acorde con las indicaciones de la supervisión, así mismo de los contactos de la cuenta de correo "*autorización.servicios@risaralda.gov.co*" y del teléfono celular del radioperador.	*Apoyo a otros CRUE* ". Ver medio magnético adjunto. **Carpeta 7**: "*Directorio de entidades*".	
h) Identificar los usuarios de servicios de salud, que con ocasión de los servicios del CRUE se clasifiquen como no afiliados a la seguridad social y reportarlos al área de aseguramiento de la Secretaria de Salud para facilitar su afiliación.	Se realizó la notificación periódica al área de Aseguramiento de 418 solicitudes de trámite de los usuarios no afiliados identificados durante el mes, garantizando el cumplimiento del procedimiento establecido. Adicionalmente, se verificó y complementó la información de derechos de afiliación previamente revisada por el médico regulador en los formatos AT2, AT3 y reportes de remisiones.	Ver medio magnético adjunto. **Carpeta 8**: "*Aseguramiento*". Ver medio magnético adjunto. **Carpetas de la serie 10.**	
i) Recibir y transferir al personal médico las solicitudes de apoyo de otros CRUE relacionadas con la atención de urgencias apoyando la verificación de derechos y la búsqueda de recursos asistenciales, así como la transferencia de la información hacia la entidad municipal,	Durante el periodo se recibieron 8 solicitudes de apoyo de otros CRUED.	Ver medio magnético adjunto. **Carpeta 4**: "Registro de asuntos atendidos" – Hoja de Excel: "*Apoyo a otros CRUED*". Ver medio magnético adjunto. **Carpeta 9**: "*Apoyos a otros*	

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

OBLIGACIONES PACTADAS/ALCANCES DEL CONTRATO (*)	ACTIVIDADES EJECUTADAS (**)	EVIDENCIAS / SOPORTES DE LA EJECUCIÓN DE LAS OBLIGACIONES (***)	OBSERVACIONES
departamental o nacional competente.		*CRUED*".	
j) Apoyar al médico en la recepción y trámite de las notificaciones de atención inicial de urgencias, solicitud de autorización de servicios de salud, remisiones y/o contra remisiones de urgencias, ambulatorios o de internación de acuerdo a los procedimientos, lineamientos o instructivos de la Secretaria de Salud Departamental.	Se brindó apoyo al médico regulador del CRUE en la recepción, digitalización y archivo de las solicitudes, incluyendo sus respectivos soportes, recibidos por ellos en las plataformas 3047 y 056. Asimismo, se archiv´: 178 Anexo Técnico 1 de la Resolucion 2335 del 2023, 243 Anexos Técnicos 2 (notificación de urgencias), 277 Anexos Técnicos 3 (remisiones), tanto relacionados con plataforma 056 como por correo electrónico, atendiendo también los casos especiales. De igual manera, se facilitó la comunicación interinstitucional mediante la ubicación telefónica oportuna de los diferentes niveles de atención y entidades requeridas para garantizar la continuidad en los procesos asistenciales.	Ver medio magnético adjunto. **Carpetas de la serie 10**.	Se evidenció la notificación de anexos 1 bajo la Resolución 2335 del 2023.
k) Apoyar el proceso de remisión y contra remisión pre hospitalaria de pacientes atendidos en situación de emergencia, desastre, brote o epidemia dentro del Departamento 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 en el contexto de la	Se realizó seguimiento permanente a una situación de emergencia presentada durante el periodo, garantizando la oportuna comunicación y coordinación con las entidades correspondientes. Durante el mes se efectuaron **3** reportes diarios de novedades, los siete	Ver medio magnético adjunto. **Carpeta 4**: "*Registro de asuntos atendidos*". – Hoja de Excel: "*Emergencias y desastres*". Ver medio magnético adjunto. **Carpeta 11**: "*Informe de emergencias*".	

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

INFORME DE ACTIVIDADES CONTRATISTAS PRESTACIÓN DE SERVICIOS

OBLIGACIONES PACTADAS/ALCANCES DEL CONTRATO (*)	ACTIVIDADES EJECUTADAS (**)	EVIDENCIAS / SOPORTES DE LA EJECUCIÓN DE LAS OBLIGACIONES (***)	OBSERVACIONES
estrategia de respuesta del sistema de gestión del riesgo.	días de la semana, para un total de **93** reportes consolidados.		
l) Identificar y asignar el traslado interhospitalario de pacientes a los prestadores de servicios de traslado disponibles en el Departamento, acorde con la ubicación del prestador remitente, en aquellos casos en que esta entidad no cuente con ambulancia disponible y la entidad responsable de pago no haya atendido el requerimiento en el tiempo establecido en la normatividad vigente.	Durante el período se estuvo atento a la asignación de ambulancias para el traslado interhospitalario de pacientes. No se requirió realizar este tipo de despacho.	Ver medio magnético adjunto. **Carpeta 12**: *"Seguimiento de ambulancias".*	
m) Realizar el seguimiento por radio y/o teléfono del traslado de pacientes urgentes al interior del Departamento y hacia o desde otros departamentos de acuerdo a los procedimientos, lineamientos o instructivos de la Secretaria de Salud Departamental.	Se realizó seguimiento a 257traslados de ambulancias que reportaron la salida de pacientes, verificando la trazabilidad y cumplimiento de los procedimientos establecidos para los traslados asistenciales.	Ver medio magnético adjunto. **Carpeta 4**: "*Registro de asuntos atendidos*". – Hoja de Excel: "*Despacho – Solicitud de Ambulancia*". Ver medio magnético adjunto. **Carpeta 12**: *"Seguimiento de ambulancias".*	
n) Atender la red nacional de comunicaciones de emergencias del Ministerio de Salud manteniendo contacto con los CRUE de otros departamentos, distritos o municipios, para coordinar las acciones de preparación y respuesta en situaciones de urgencias, emergencias y desastres.	Se mantuvo contacto permanente con los CRUE de otros departamentos y garantizando la transmisión oportuna de la información relacionada con eventos de urgencias, emergencias y desastres. Se atendieron 9 solicitudes de apoyo de otros CRUE.	Ver medio magnético adjunto. Ver medio magnético adjunto. **Carpeta 4**: "Registro de asuntos atendidos" – Hoja de Excel: "*Apoyo a otros CRUED*".	
o) Operar la Red de Comunicaciones en Salud para la atención de urgencias, emergencias y desastres en el Departamento	Se realizó monitoreo diario 3 veces al día con los organismos de socorro (14 cuerpos de bomberos, la Cruz Roja	Ver medio magnético adjunto. **Carpeta 6**: "*Reporte diario de novedades*" columnas bajo el	

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

OBLIGACIONES PACTADAS/ALCANCES DEL CONTRATO (*)	ACTIVIDADES EJECUTADAS (**)	EVIDENCIAS / SOPORTES DE LA EJECUCIÓN DE LAS OBLIGACIONES (***)	OBSERVACIONES
incluyendo el monitoreo de las redes de la Coordinación Departamental de Gestión del Riesgo, organismos de socorro y de otras entidades del Sistema Departamental de Gestión del Riesgo que se consideren convenientes y debidamente autorizados.	seccional, la Defensa Civil seccional) y las Instituciones Prestadoras de Salud, para un total de **93** reportes de novedades en el cual se indica el medio de contacto con el cual se comunicó con el prestador de urgencias	título "MEDIO DE CONTACTO	
p) Recibir, registrar y transferir la información disponible relacionada con situaciones de riesgo para la salud colectiva, incluidas intoxicaciones masivas, derrames o escapes de sustancias peligrosas, potenciales brotes o epidemias alimentando los aplicativos propios de la sala situacional según estén establecidos, y transfiriendo la información individual de los casas o probables eventos al personal médico del CRUE para su trámite o manejo.	Se realizó 3 monitoreo diarios, 93 en el periodo, a los hospitales públicos, IPS privadas del departamento y organismos de socorro para identificar 14 situaciones de riesgo para la salud colectiva identificando en el reporte la situación de riesgo o evento reportado: 12 escapes de gas natural y 2 derrames de hidrocarburos..	Ver medio magnético adjunto. **Carpeta 6**: "*Reporte diario de novedades.* **Carpeta 13**. *Consolidado de Eventos en el período*	
q) Recibir, registrar, transferir o contestar los reportes que solicite el Ministerio de la Protección Social a través de su Centro Nacional de Comunicaciones, relacionados con la atención de emergencias y desastres en el Departamento, según los instructivos, lineamientos o procedimientos establecidos por la Secretaría de Salud.	Se recopiló la información del reporte de suero antiofídico mensual con todas las IPS del departamento y el CRUE. Se atendieron 197 reportes diarios de novedades solicitados por el Ministerio de Salud, a través de la Central Nacional de Comunicaciones, mediante los canales establecidos (vía celular), manteniendo coordinación permanente con los CRUE existentes a nivel nacional.	Ver medio magnético adjunto. **Carpeta 16**: "*Reporte de sueros antiofídicos.* **Carpeta 4**: "*Registro de asuntos atendidos*". – Hoja de Excel: "*Reporte Ministerio*".	
r) Verificar, diariamente, el inventario de disponibilidad de hemocomponentes en	Se verificaron los reportes enviados por las IPS correspondientes al inventario	Ver medio magnético adjunto. **Carpeta 17**: "Reporte de	Durante el período se registraron problemas en la

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

OBLIGACIONES PACTADAS/ALCANCES DEL CONTRATO (*)	ACTIVIDADES EJECUTADAS (**)	EVIDENCIAS / SOPORTES DE LA EJECUCIÓN DE LAS OBLIGACIONES (***)	OBSERVACIONES
los bancos de sangre y centros de transfusión ubicados en el Departamento de Risaralda y apoyar su búsqueda en caso de desabastecimiento departamental en los bancos alternos según el plan de emergencias de la Red de Sangre.	diario de hemocomponentes, conforme a las instrucciones de la supervisión. Durante el periodo se consolidaron un total **26 reportes** del SIHEVI de los bancos de sangre y de las IPS que cuentan con servicios transfusionales, garantizando el control y seguimiento de la disponibilidad de estos recursos. No hubo solicitud de búsqueda de hemocomponentes por desabastecimiento departamental.	hemocomponentes SIHEVI".	plataforma SIHEVI lo que no permitió obtener el 100% de reportes diarios.
s) Realizar la búsqueda activa de potenciales donantes de órganos y tejidos mediante el monitoreo diario de las unidades de cuidado intensivo del Departamento y de los incidentes de atención pre hospitalaria comentados por el Despachador de Emergencias Médicas, diligenciando el registro respectivo y transferirlo para verificación del médico regulador para su verificación y eventual reporte a la Seccional 3 de la Red de Trasplantes y/o al profesional médico procurador de órganos y/o tejidos cuando se tenga en el Departamento	Se realizó el monitoreo diario de las Unidades de Cuidado Intensivo del departamento mediante comunicación telefónica, con el fin de identificar posibles candidatos a donación de órganos y tejidos. Se consolidaron 25 reportes durante el periodo.	Ver medio magnético adjunto. **Carpeta 18**: "Reporte pacientes potenciales donantes".	
t) Registrar toda la información relacionada con los asuntos atendidos con ocasión del contrato, en los diferentes aplicativos con que cuenta la Secretaría de Salud y/o formatos físicos dispuestos para el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias, asegurando la completitud,	Se registraron los asuntos atendidos en el formato de asuntos atendidos del radioperador y los reportes de eventos correspondientes al periodo evaluado. Adicionalmente, se realizó el archivo digital de todos los asuntos gestionados por el médico regulador,	En medio digital adjunto se encuentra la información y los formatos organizados en carpetas identificadas por asunto. Esta documentación se conserva igualmente en el equipo del operador de radio, como respaldo	

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

OBLIGACIONES PACTADAS/ALCANCES DEL CONTRATO (*)	ACTIVIDADES EJECUTADAS (**)	EVIDENCIAS / SOPORTES DE LA EJECUCIÓN DE LAS OBLIGACIONES (***)	OBSERVACIONES
suficiencia y pertinente de los datos requeridos.	garantizando la trazabilidad y conservación de la información.	del registro y gestión de los asuntos atendidos	
u) Elaborar y presentar los reportes relacionados con emergencias médicas, 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 elaboraron y presentaron los siguientes reportes e informes correspondientes al periodo evaluado: Consolidado de Emergencias Médicas en el periodo reportados por los Bomberos, Consolidado Mensual de Reporte de Bomberos. Informes de Emergencias. Consolidado de asuntos atendidos del CRUE	Ver medio magnético adjunto. **Carpeta 11**: "*Informes de emergencia*". Ver medio magnético adjunto. **Carpeta 13**: Consolidado mensual de bomberos. Ver medio magnético adjunto: Carpeta 14: **Excel** Consolidado de asuntos atendidos del CRUE	
v) Garantizar el debido cuidado sobre los elementos equipos, insumos, información y archivo que sean puestos a su disposición para la prestación del servicio.	Se mantuvo el debido cuidado y conservación de los elementos, equipos e insumos puestos a disposición de la entidad para la prestación del servicio. Durante el periodo no se realizaron mantenimientos preventivos ni se presentaron solicitudes de mantenimiento correctivo	Durante el mes no se presentaron modificaciones en el inventario a cargo, manteniéndose en las mismas condiciones y cantidades asignadas.	

GERMAN ALBERTO JARAMILLO GARCIA
CC 10.121.822
Gerente – Representante Legal de Tempoeficaz
NIT 900353668

Versión. 02
Vigencia:01-2026

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

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