

	DIRECCION TERRITORIAL DE SALUD DE CALDAS SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Proceso Gestión de Asistencia Técnica Procedimiento Asesoría y Acompañamiento Acta de Asesoría o Acompañamiento	Versión: 05
		Código: F004-P02-AT
		Fecha: 2024-09-13

CATEGORIA DE LA ASISTENCIA TÉCNICA			
ASESORIA: _____		ACOMPañAMIENTO: <u> X </u>	
FUENTE DE LA ASESORIA:			
NECESIDAD IDENTIFICADA: <u> X </u>		SOLICITUD: _____ DEMANDA (día a día): _____	
FECHA: 2 de Junio del 2026	HORA INICIO: 9: 00 a.m.	HORA FIN: 11:30 a.m.	MUNICIPIO: Manizales
ENTIDAD: IPS Clínica San Juan De Dios.			
NOMBRE DEL ASESORADO		DATOS DE CONTACTO (teléfono y correo electrónico)	
VANESSA SALAZAR CHICA		tocupacionalmanizales@clinicasanjuanededios.com.co- 323 4812600	
NOMBRE (s) DEL ASESOR (s)			
María Fernanda Cardona Villegas, Profesional de Apoyo Línea Víctimas del conflicto armado.			
OBJETIVO			
Realizar un Acompañamiento en la Implementación del PAPSIVI y en la Medida de Reparación en Salud de los Beneficiarios de las 9 Sentencias de la CIDH, a la Referente PAPSIVI – 9 Sentencias de la IPS Clínica San Juan De Dios, en la ejecución de la Ley 1448 del 2011 (Ley de Víctimas y Restitución de Tierras) en lo concerniente al Artículo 88, Protocolo de atención integral en salud con enfoque psicosocial a Víctimas del conflicto armado, para que la entidad garantice los derechos en salud de las Víctimas del Conflicto Armado y de los Beneficiarios de las 9 Sentencias CIDH del Departamento de Caldas y ejecuten el cumplimiento de la medida de rehabilitación con los diferentes actores, generando con ello respuestas apropiadas al contexto de su competencia, mediante una óptima calidad en la prestación de servicios en salud a esta población.			
ACTIVIDADES REALIZADAS			
Se realiza Asistencia Técnica en Implementación del PAPSIVI y en la Medida de Reparación en Salud de los Beneficiarios de las 9 Sentencias de la CIDH a la Referente PAPSIVI de la IPS Clínica San Juan De Dios., en modalidad presencial, en las instalaciones de la entidad, donde se estable en primera instancia lo siguiente:			
Mediante el Decreto 4800 de 2011, por medio del cual se reglamenta la Ley 1448 de 2011, se dispone en el artículo 88 lo siguiente: “ARTICULO 88- Protocolo de atención integral en salud con enfoque psicosocial. El Gobierno Nacional a través del Ministerio de Salud y Protección Social diseñará y/o ajustará, en los seis (6) meses siguientes a partir de la publicación del presente Decreto y con la participación de los demás actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud, el protocolo de atención integral en salud con enfoque psicosocial y diferencial teniendo en cuenta las necesidades específicas de la víctima, el hecho victimizante y las consecuencias de éste sobre la población víctima de que trata el artículo 3 de la Ley 1448 de 2011. Se tendrá en cuenta la actualización de los planes de beneficios según lo dispuesto por la Ley 1448 de 2011”. Que, teniendo en cuenta que el Departamento de Caldas existen víctimas del Conflicto Armado afectadas en su condición humana, dignidad, integridad y salud física – mental, es necesaria la articulación con los actores del SGSSS en Caldas para ser vigilantes y garantes de los derechos a su condición social y de salud al contexto de su competencia.			
A continuación, se informa que esta Asistencia Técnica se encuentra motivada por lo dispuesto en la Resolución 038 de 2022 “Por medio de la cual se adopta la incorporación al Plan de acción en salud de la dimensión de gestión diferencial y poblaciones vulnerables, -línea víctimas del conflicto armado, el plan de trabajo de las 9 sentencias y demás víctimas, en la medida establecida por la Corte IDH y el protocolo de atención integral en salud con enfoque psicosocial”.			
Conforme a lo anterior, se realiza Acompañamiento en los deberes, competencias y responsabilidades asignados según marco normativo del PAPSIVI:			
1. Asignar entre sus funcionarios la persona delegada como enlace institucional del Papsivi: La IPS Clínica San Juan De Dios asigno entre sus funcionarios la persona			

 Territorial Dirección Territorial de Salud de Caldas	DIRECCION TERRITORIAL DE SALUD DE CALDAS SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Proceso Gestión de Asistencia Técnica Procedimiento Asesoría y Acompañamiento Acta de Asesoría o Acompañamiento	Versión: 05
		Código: F004-P02-AT
		Fecha: 2024-09-13

delegada como enlace institucional del PAPSIVI, desde la Vigencia 2026, notificando al equipo de la Línea Víctimas del Conflicto Armado de la DTSC, por medio de Oficio firmado por Gerencia en el 20 de Febrero del 2026.

La IPS Clínica San Juan De Dios SI cuenta con un Soporte donde se encuentren establecidas las Responsabilidades y Funciones como Enlace PAPSIVI para la implementación del Protocolo y la Medida 9 Sentencias CIDH.

Sin embargo, el Enlace PAPSIVI NO tiene establecidas dentro de las funciones de su contrato las responsabilidades inherentes al Programa y sus competencias en el marco de la Implementación del PAPSIVI. Por tal razón la Referente PAPSIVI realizará articulación con el área de talento humano para priorizar esta acción en el marco de su contrato.

Se realiza retroalimentación a la Referente PAPSIVI frente a la importancia de establecer en su contrato las responsabilidades y funciones como Enlace del Programa dentro de la entidad.

2. **Delegar a un referente, capacitado y entrenado en atención con enfoque psicosocial, quien tendrá el rol de enlace y estará articulado con el equipo interdisciplinario de atención psicosocial y con el equipo de salud designado por la IPS para la atención integral a los beneficiarios:** La Referente PAPSIVI SI se encuentra certificada, capacitada, formada y entrenada en atención con enfoque psicosocial a población Víctima del Conflicto Armado y los Beneficiarios de las 9 Sentencias CIDH; se certificó en el Curso de Atención Integral en Salud con enfoque psicosocial a Víctimas del Conflicto Armado, llevado a cabo por la DTSC en alianza con el SENA en la Vigencia 2024.

La Clínica San Juan De Dios NO realiza formación y actualización a su talento humano, asistencial y administrativo, en relación con enfoque psicosocial y enfoque diferencial en la atención a la población Víctima del conflicto Armado. En la Vigencia 2024 se certificaron 34 profesionales, sin embargo, desde esta Vigencia la IPS no certifica ningún profesional y no remiten BDD a la DTSC de profesionales por certificar. Sin embargo, el nuevo Enlace se compromete a remitir BDD al equipo de la Línea Población Víctimas del Conflicto Armado de la DTSC para certificación del talento humano en esta Vigencia 2026.

NO APLICA EMS.

Se recomienda que todos los profesionales administrativos y asistenciales que generen atención a la población víctima del conflicto armado y los Beneficiarios de las 9 Sentencias CIDH, se certifiquen en enfoque psicosocial y enfoque diferencial, con el fin de dar cumplimiento a la Resolución 1166 del 2018.

3. **Notificar la designación del profesional de enlace para la atención de los beneficiarios a la EPS y a la Entidad Territorial de Salud, quien, a su vez, notificará al Ministerio de Salud y Protección Social:** La IPS Clínica San Juan De Dios SI remitió el Oficio de designación del Enlace a los Referentes PAPSIVI de las EAPB (Sura, Salud Total, Santitas, AIC, Mallamas, FOMAG, Unisalud), vía correo electrónico, en el mes de Marzo del 2026. De igual forma, enviaron esta información al Enlace de la Secretaria de Salud de Manizales.
4. **Asesorar y facilitar la ruta de atención (ej. trámites a nivel intra- institucional), en los casos que se requieran. El referente mantendrá contacto permanente con el equipo interdisciplinario de atención psicosocial y le informará de manera periódica los resultados del seguimiento al tratamiento prescrito a los beneficiarios:** La Referente PAPSIVI NO asesora ni facilita la ruta de atención, en los casos que se requieran a las Víctimas del Conflicto Armado y no cuenta con capacidad instalada para realizar esta acción con los Beneficiarios de las 9 Sentencias teniendo presente que aún, dichos Beneficiarios, no han solicitado atención en esta IPS.

NO APLICA EMS.

	DIRECCION TERRITORIAL DE SALUD DE CALDAS SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Proceso Gestión de Asistencia Técnica Procedimiento Asesoría y Acompañamiento Acta de Asesoría o Acompañamiento	Versión: 05
		Código: F004-P02-AT
		Fecha: 2024-09-13

Se realiza retroalimentación frente a la importancia de adaptar sus sistemas de información para la identificación y marcación de las víctimas del conflicto armado y los Beneficiarios de las 9 Sentencias CIDH ya que sin este proceso no pueden generar la atención psicosocial y diferencial en el marco de los lineamientos del Protocolo y de la Medida, teniendo presente que no tendrían la forma de establecer cuantos usuarios son Víctimas o Beneficiarios y reciben atención por parte de la IPS. Así mismo, la entidad NO cuenta con acceso a la Plataforma VIVANTO.

5. **Coordinar el monitoreo y seguimiento, a la valoración integral en salud, diagnóstico y formulación del tratamiento en salud física y/o mental con enfoque psicosocial de los beneficiarios. Realizar el seguimiento a los casos que hayan sido sujeto de referencia y/o contra-referencia a otras IPS, para la atención en salud de los beneficiarios:** La Referente PAPSIVI NO coordina el monitoreo y seguimiento a la valoración integral en salud, diagnóstico y formulación de tratamiento en salud mental con enfoque psicosocial de las Víctimas del Conflicto Armado y los Beneficiarios de las 9 Sentencias CIDH.

NO APLICA – Referencia y contra-referencia.

Se realiza retroalimentación frente a la importancia de coordinar el monitoreo y seguimiento, a la valoración integral en salud, diagnóstico y formulación del tratamiento en salud mental con enfoque psicosocial, lo cual se vera reflejado en los seguimientos realizados a la población VCA y los Beneficiarios de las 9 Sentencias CIDH, cuando se presente alguno de estos usuarios.

6. **Establecer mecanismos de gestión de la información (a partir de la información proveída por la EAPB), y adaptar sus sistemas de información, para identificar a las personas víctimas del conflicto armado que hacen parte de sus usuarios e informar a sus EAPB periódicamente sobre el desarrollo de atenciones específicas:** La Clínica San Juan De Dios NO establece mecanismos de gestión de la información y NO adaptan sus sistemas de información, para la identificación y marcación de las víctimas del conflicto armado y los Beneficiarios de las 9 Sentencias CIDH, que hacen parte de sus usuarios.

La Clínica San Juan De Dios NO cuenta con acceso a la Plataforma VIVANTO. Sin embargo, el Enlace PAPSIVI – 9 Sentencias ya remitió correo electrónico de solicitud a la Referente de la Secretaria de Salud de Manizales.

NO APLICA informar, periódicamente, sobre el desarrollo de atenciones específicas a los Enlaces de las EAPB, teniendo presente que, a la fecha, no han solicitado atención ni población Víctima del Conflicto Armado ni Beneficios 9 Sentencias CIDH.

Se realiza retroalimentación frente a la importancia de adaptar sus sistemas de información, para la identificación y marcación de las víctimas del conflicto armado y los Beneficiarios de las 9 Sentencias CIDH.

Se recomienda realizar el proceso de acceso a la Plataforma VIVANTO, para la identificación de la población Víctima del Conflicto Armado.

7. **Realizar formación y actualización a su talento humano en relación con ella enfoque psicosocial y enfoque diferencial en la atención a las personas víctimas) (Resolución 1166/2018 del MSPS):** La Referente PAPSIVI SI cuenta con un plan de capacitaciones para la Vigencia 2026.

La Clínica San Juan De Dios NO realiza formación y actualización a su talento humano, asistencial y administrativo, en relación con enfoque psicosocial y enfoque diferencial en la atención a la población Víctima del conflicto Armado. En la Vigencia 2024 se certificaron 34 profesionales, sin embargo, desde esta Vigencia la IPS no certifica ningún profesional y no remiten BDD a la DTSC de profesionales por certificar. Sin embargo, el nuevo Enlace se compromete a remitir BDD al equipo de la Línea Población Víctimas del Conflicto Armado de la DTSC para certificación del talento humano en esta Vigencia 2026.

	DIRECCION TERRITORIAL DE SALUD DE CALDAS SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Proceso Gestión de Asistencia Técnica Procedimiento Asesoría y Acompañamiento Acta de Asesoría o Acompañamiento	Versión: 05
		Código: F004-P02-AT
		Fecha: 2024-09-13

La referente PAPSIVI tiene programadas y planeadas dos capacitaciones en los Lineamientos del Protocolo y la Medida 9 Sentencias CIDH, al talento humano de la entidad, para el segundo periodo de la Vigencia 2026, según el plan de capacitaciones, la primera para el mes de Junio y la segunda para el mes de Noviembre del 2026; mostrará las evidencias correspondientes de esta acción en los seguimientos del Plan de Acción.

Se recomienda que todos los profesionales administrativos y asistenciales que generen atención a la población víctima del conflicto armado y los Beneficiarios de las 9 Sentencias CIDH, se certifiquen en enfoque psicosocial y enfoque diferencial, con el fin de dar cumplimiento a la Resolución 1166 del 2018.

- 8. Conformar los EMS de acuerdo con el marco de operación establecido en el protocolo y generar los mecanismos administrativos y de gestión que faciliten su adecuado funcionamiento:** La IPS Clínica San Juan De Dios SI cuenta con habilitación del servicio de psicología en el REPS.

NO APLICA – EMS.

- 9. Hacer seguimiento y reporte de las atenciones en salud brindadas a la población víctima en el marco del Protocolo.**

Prestar la atención integral en salud con enfoque psicosocial de acuerdo a la Ruta de atención y reportar e informar las atenciones realizadas: La IPS Clínica San Juan De Dios NO realiza seguimiento a las atenciones en salud brindadas a la población víctima en el marco del Protocolo.

La IPS Clínica San De Dios NO presta la atención la atención integral en salud con enfoque psicosocial de acuerdo a la Ruta de atención.

Se realiza retroalimentación frente a la importancia de realizar seguimiento a las atenciones en salud brindadas a la población Víctima del Conflicto Armado. De igual forma, se establece la importancia de prestar la atención la atención integral en salud con enfoque psicosocial de acuerdo a la Ruta de atención.

Así mismo, se indica nuevamente que, si la entidad no adapta sus sistemas de información para la identificación y marcación de las víctimas del conflicto armado y los Beneficiarios de las 9 Sentencias CIDH no lograrían generar este proceso, teniendo presente que no contaría con la forma de establecer cuantos usuarios son Víctimas o Beneficiarios, adicional a que la IPS NO cuenta con acceso a la Plataforma VIVANTO.

- 10. Generar la información requerida por el sistema de información de salud, e implementar mecanismos de seguimiento, evaluación y mejoramiento continuo de las acciones de promoción de la salud y prevención de los riesgos.**

Adoptar e implementar la presente medida para atención integral en salud física y/o mental con enfoque psicosocial, a los beneficiarios de la medida de reparación, garantizándoles trato diferencial, oportuno, integral y con calidad, en el marco de los criterios establecidos en las sentencias de la Corte Interamericana de Derechos Humanos-CIDH: NO APLICA – PYP.

La Clínica San Juan De Dios NO adopta e implementa los Lineamientos de la Medida de Reparación en salud con enfoque psicosocial a los Beneficiarios de las 9 Sentencias de la CIDH, garantizándoles trato diferencial, oportuno, integral, preferencial y con calidad, en el marco de los criterios establecidos en las sentencias de la Corte Interamericana de Derechos Humanos-CIDH, teniendo presente, a la vez, que aún no adaptan sus sistemas de información para la identificación de los Beneficiarios de las 9 Sentencias CIDH.

Se recomienda ejecutar y realizar cada uno de los Lineamientos de la Medida de Reparación en Salud con enfoque psicosocial a los Beneficiarios de la 9 Sentencias CIDH.

- 11. Prestar los servicios de salud a la Víctimas Del Conflicto Armado, en el marco del Derecho Fundamental a la Salud.**

Realizar una valoración integral en salud, un diagnóstico y la formulación del

 Territorial Dirección Territorial de Salud de Caldas	DIRECCION TERRITORIAL DE SALUD DE CALDAS SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Proceso Gestión de Asistencia Técnica Procedimiento Asesoría y Acompañamiento Acta de Asesoría o Acompañamiento	Versión: 05
		Código: F004-P02-AT
		Fecha: 2024-09-13

tratamiento en salud física y/o mental con enfoque psicosocial, para los beneficiarios (incluida la atención en rehabilitación, en caso de presentar afectaciones que así lo requieran): La IPS Clínica San Juan De Dios NO presta los servicios de salud a la Víctimas Del Conflicto Armado, en el marco del Derecho Fundamental a la Salud.

La IPS Clínica San Juan De Dios NO realiza una valoración integral en salud, un diagnóstico y la formulación del tratamiento en salud mental con enfoque psicosocial a las Víctimas del Conflicto Armado y los Beneficiarios de las 9 Sentencias, sin embargo, a la fecha, no han solicitado atención los Beneficiarios de las 9 Sentencias CIDH.

Se realiza retroalimentación frente a la importancia de generar una valoración integral en salud, un diagnóstico y la formulación del tratamiento en salud mental con enfoque psicosocial a las Víctimas del Conflicto Armado que hacen parte de sus usuarios.

- 12. Deberán disponer de los medios (líneas telefónicas, correos electrónicos, fax, entre otros) que permitan coordinar los requerimientos y solicitudes de las IPS, para brindarles a los beneficiarios una atención diferencial, ágil y oportuna, disponiendo de los formatos estándar para la solicitud de autorizaciones de servicios de salud, que estén vigentes al momento de aplicar la presente medida:** La Clínica San Juan De Dios SI dispone de medios como línea telefónica fija, WhatsApp, correos electrónicos, página Web y buzón de sugerencias con código QR, que permiten coordinar los requerimientos y solicitudes, con el fin de brindar una atención diferencial, ágil y oportuna a los usuarios Víctimas del Conflicto Armado y a los Beneficiarios de las 9 Sentencias de la CIDH. De igual forma, cuentan con formatos estándar (PQR, físico y virtual y encuestas de satisfacción), para la solicitud de autorizaciones en salud. Sin embargo, como NO cuentan con acceso a la plataforma VIVANTO y no tienen establecida la marcación – identificación de las Víctimas del Conflicto Armado y Beneficiarios de las 9 Sentencias desconocen si han presentado PQR de esta población.

Se realiza retroalimentación frente a la importancia de establecer el número de PQR direccionados por la Población Víctima del Conflicto Armado y realizar la trazabilidad del proceso de respuesta a estos usuarios.

- 13. Fortalecer su sistema de información y logística, para garantizar la oportunidad de las referencias y contra-referencias a otros niveles de complejidad, realizando el seguimiento a las mismas:** NO APLICA – Referencia y contra referencia.

- 14. Prestar atención de urgencias, de manera inmediata a los beneficiarios que la requieran, con independencia de la capacidad socioeconómica de los demandantes de estos servicios y sin exigir condición previa para su admisión. Brindar las atenciones en urgencias y servicios ambulatorios a los beneficiarios, en especial a los que procedan de área rural o de difícil acceso:** La Clínica San Juan De Dios asegura prestar atención de urgencias, de manera inmediata, a los usuarios que la requieran, con independencia de la capacidad socioeconómica y sin exigir condición previa para su admisión. De igual forma, mencionan brindar las atenciones en urgencias y servicios ambulatorios a las Víctimas del Conflicto Armado, en especial a los que procedan de área rural o de difícil acceso.

Sin embargo, como NO cuentan con evidencias para sustentar esta acción, debido a que NO han adaptado sus sistemas de información para la identificación y marcación de las víctimas del conflicto armado y los Beneficiarios de las 9 Sentencias CIDH y adicionalmente NO cuentan acceso a la Plataforma VIVANTO no se tiene la caracterización de la población que ingresa por el servicio de urgencias.

- 15. Mejorar los procedimientos específicos de información e inducción a la demanda, garantizando el acceso efectivo a los servicios de salud. En caso de presentarse dificultades para la obtención de autorización de procedimientos por parte de los beneficiarios, las IPS deberán adelantar el trámite correspondiente para subsanar dicho problema. De igual forma no podrán trasladar ningún trámite interno para la obtención de autorizaciones de procedimientos requeridos por los beneficiarios:** NO

 Territorial Dirección Territorial de Salud de Caldas	DIRECCION TERRITORIAL DE SALUD DE CALDAS SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Proceso Gestión de Asistencia Técnica Procedimiento Asesoría y Acompañamiento Acta de Asesoría o Acompañamiento	Versión: 05
		Código: F004-P02-AT
		Fecha: 2024-09-13

APLICA.

La Referente PAPSIVI en caso de presentarse dificultades para la obtención de autorización de procedimiento por parte de los usuarios NO adelanta el trámite correspondiente para subsanar dicho problema debido a que no cuenta con la identificación - marcación de sus usuarios y adicional no tiene acceso a la Plataforma VIVANTO.

Se realiza retroalimentación frente a la importancia de establecer el número de Barreras de atención en salud direccionadas por la Población Víctima del Conflicto Armado y los Beneficiarios de las 9 Sentencias CIDH y realizar la trazabilidad del proceso de respuesta a estos usuarios.

16. Deberán realizar atenciones extramurales en salud a los beneficiarios, tanto a nivel resolutivo como preventivo, priorizando las zonas rurales y aquellos territorios de difícil acceso o poblaciones con dificultades de transporte para desplazarse hacia los servicios de salud. Los costos serán asumidos en su totalidad por las EPS (9 sentencias): NO APLICA.

17. Participar de las Asistencias Técnicas convocadas por la Dirección Territorial de Salud de Caldas. Participar en las Reuniones de coordinación intersectorial para el monitoreo y seguimiento a las medidas de salud: La Referente PAPSIVI ha participado en todas las Asistencias Técnica convocadas por el equipo de la Línea Población Víctimas del Conflicto Armado de la DTSC desde que fue designada como Enlace en la Vigencia 2026 (Cuatro en Total).

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La IPS Clínica San Juan De Dios continua sin mostrar un avance significativo, óptimo y favorable frente al cumplimiento de las responsabilidades, competencias y deberes en la atención de la población Víctima del Conflicto Armado y los Beneficiarios de las 9 Sentencias CIDH del Departamento de Caldas.

La Referente PAPSIVI llevará a cabo cada uno de los compromisos que quedaron pendientes, según los ítems que generaron NO Cumplimiento, para garantizar que en esta Vigencia 2026, la Clínica San Juan De Dios realice adecuadamente la implementación del PAPSIVI y ejecute los Lineamientos de la Medida de Reparación en salud de los Beneficiarios de las 9 Sentencias CIDH.

Se establecieron recomendaciones y compromisos para continuar fortaleciendo las competencias asignadas en los Lineamientos PAPSIVI y la Medida de Reparación 9 Sentencias CIDH y con ello la Clínica San Juan De Dios genere un cumplimiento adecuado y óptimo en las responsabilidades y competencias asignadas.

COMPROMISOS (Aplica SI ☒ No ☐)

COMPROMISO	FECHA DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE	SOPORTE	CUMPLIO SI/NO
Envío del acta de esta Asistencia Técnica.	3 de Junio del 2026	María Fernanda Cardona, Profesional de Apoyo Línea Víctimas.	Acta de Acompañamiento.	SI

FECHA DE SEGUIMIENTO: No Aplica

Se cumplió con el objetivo: (si) (no) ¿Por qué no?: SI

	DIRECCION TERRITORIAL DE SALUD DE CALDAS		Versión: 05
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		Código: F004-P02-AT
	Proceso Gestión de Asistencia Técnica Procedimiento Asesoría y Acompañamiento Acta de Asesoría o Acompañamiento		Fecha: 2024-09-13

Vanessa Salazar Chica

VANESSA SALAZAR CHICA
ASESORADA

María Fernanda Cardona V.

MARÍA FERNANDA CARDONA VILLEGAS
ASESORA

	DIRECCIÓN TERRITORIAL DE SALUD DE CALDAS SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Proceso Gestión de Asistencia técnica Procedimiento Asistencia técnica Guía de Acompañamiento para la Implementación del PAPSIVI en el Departamento de Caldas				Versión: 01
					Código: G003-P02-AT
					Fecha: 2025-07-22
FECHA DEL ACOMPAÑAMIENTO: 2 DE JUNIO DEL 2026					
NOMBRES Y APELLIDOS DE QUIEN RECIBE EL ACOMPAÑAMIENTO: VANESSA SALAZAR CHICA CC: 1053850384					
CARGO: ENFERMERA - ENLACE PAPSIVI					
ENTIDAD Y/O INSTITUCIÓN: IPS CLÍNICA SAN JUAN DE DIOS					
MUNICIPIO:		Manizales			
Mediante el Decreto 4800 de 2011, por medio del cual se reglamenta la Ley 1448 de 2011, se dispone en el artículo 88 lo siguiente:					
*ARTICULO 88- Protocolo de atención integral en salud con enfoque psicosocial. El Gobierno Nacional a través del Ministerio de Salud y Protección Social diseñará y/o ajustará, en los seis (6) meses siguientes a partir de la publicación del presente Decreto y con la participación de los demás actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud, el protocolo de atención integral en salud con enfoque psicosocial y diferencial teniendo en cuenta las necesidades específicas de la víctima, el hecho victimizante y las consecuencias de éste sobre la población víctima de que trata el artículo 3 de la Ley 1448 de 2011. Se tendrá en cuenta la actualización de los planes de beneficios según lo dispuesto por la Ley 1448 de 2011" Que, teniendo en cuenta que el Departamento de Caldas existen víctimas del Conflicto Armado afectadas en su condición humana, dignidad, integridad y salud física – mental, es necesaria la articulación con los actores del SGSSS en Caldas para ser vigilantes y garantes de los derechos a su condición social y de salud al contexto de su competencia. En razón a lo expuesto, la Dirección Territorial de Salud de Caldas en uso de sus facultades legales realiza Asistencia técnica, tipo Acompañamiento, con el objetivo de fortalecer el desarrollo de capacidades en los actores en el cumplimiento de la Medida de Rehabilitación. Para identificar fortalezas y debilidades, se definió por cada uno las responsabilidades por entidad y/o institución, la aplicación de la herramienta para valorar el estado en el cumplimiento del PAPSIVI a través de los siguientes criterios: Cumple, Cumple parcialmente, no Cumple y en el caso que no tenga relación de registrará no aplica; cuando en el total el puntaje sea menor a al 75%, la entidad y/o institución evaluará la necesidad de implementar acciones correctivas y menores al 90% plan de mejora. NORMATIVA: *Ley 1448 de 2011 Prórroga Ley 2078/21 y Decretos Ley 4633/34/35 de 2011. *Decreto 4802 de 2011. Sistema Nacional de Atención y Reparación a las Víctimas. *Decretos 4633, 4634, 4635, 4636 de 2011. *Decreto 780 de 2016. Sector salud y protección social. *Resolución 1166 de 2018. Formación y cuidado emocional Talento Humano en Salud. *Decreto 1650 de 2022. Adopción Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas —PAPSIVI. Artículo 2.9.1.1.1. *Decreto 1652 de 2022 Régimen de pagos compartidos o copagos y cuotas moderadoras. *Ley 1122/2007. Capítulo VII. Art 35 . Definiciones IVC. *Ley 715/2001. *Competencias artículo 43.					
ÍTEM a evaluar	VALORACIÓN DE CUMPLIMIENTO	EVIDENCIAS	ASPECTOS A MEJORAR Y/O OBSERVACIONES	PRESENTA SOPORTE	DETALLE DE LOS SOPORTES ENTREGADOS A LA DTSC EN LA VERIFICACIÓN DE LAS ACCIONES
RESPONSABILIDADES					
IPS PUBLICAS/PRIVADAS					
Asignar entre sus funcionarios la persona delegada como enlace institucional del Papsivi.	CUMPLE PARCIALMENTE	Oficio y/o Contrato donde se evidencie la asignación enlace PAPSIVI del período evaluado*	La IPS Clínica San Juan De Dios asigno entre sus funcionarios la persona delegada como enlace institucional del PAPSIVI, desde la Vigencia 2026, notificando al equipo de la Línea Víctimas del Conflicto Armado de la DTSC, por medio de Oficio firmado por Gerencia en el 20 de Febrero del 2026. La IPS Clínica San Juan De Dios SI cuenta con un Soporte donde se encuentren establecidas las Responsabilidades y Funciones como Enlace PAPSIVI para la implementación del Protocolo y la Medida 9 Sentencias CIDH. Sin embargo, el Enlace PAPSIVI NO tiene establecidas dentro de las funciones de su contrato las responsabilidades inherentes al Programa y sus competencias en el marco de la Implementación del PAPSIVI. Por tal razón la Referente PAPSIVI realizará articulación con el área de talento humano para priorizar esta acción en el marco de su contrato	SI	OFICIO DESIGNACIÓN ENLACE PAPSIVI FEBRERO DE 2026 REMITIDO A LA DTSC. . SOPORTE RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES ENLACE. *FALTA: CONTRATO RESPONSABILIDADES PAPSIVI.
Delegar a un referente, capacitado y entrenado en atención con enfoque psicosocial, quien tendrá el rol de enlace y estará articulado con el equipo interdisciplinario de atención psicosocial y con el equipo de salud designado por la IPS para la atención integral a los beneficiarios.	CUMPLE PARCIALMENTE	Certificación del Talento Humano en Salud asignado en atención integral con enfoque psicosocial, soportes de formación entre otros. Soporte de articulación y seguimiento con el equipo multidisciplinario e interdisciplinario (Cuando aplique), de salud para la atención integral.	La Referente PAPSIVI SI se encuentra certificada, capacitada, formada y entrenada en atención con enfoque psicosocial a población Víctima del Conflicto Armado y los Beneficiarios de las 9 Sentencias CIDH; se certificó en el Curso de Atención Integral en Salud con enfoque psicosocial a Víctimas del Conflicto Armado, llevado a cabo por la DTSC en alianza con el SENA en la Vigencia 2024. La Clínica San Juan De Dios NO realiza formación y actualización a su talento humano, asistencial y administrativo, en relación con enfoque psicosocial y enfoque diferencial en la atención a la población Víctima del conflicto Armado. En la Vigencia 2024 se certificaron 34 profesionales, sin embargo, desde esta Vigencia la IPS no certifica ningún profesional y no remiten BDD a la DTSC de profesionales por certificar. Sin embargo, el nuevo Enlace se compromete a remitir BDD al equipo de la Línea Población Víctimas del Conflicto Armado de la DTSC para certificación del talento humano en esta Vigencia 2026. NO APLICA EMS.	SI	CERTIFICACIÓN CURSO ENLACE PAPSIVI - 9 SENTENCIAS. PROFESIONALES CERTIFICACIONES CURSO 34 EN TOTAL. *FALTA: BDD DE PREINSCRIPCION DTSC PARA CERTIFICACIÓN PROFESIONALES VIGENCIA 2026.
Notificar la designación del profesional de enlace para la atención de los beneficiarios a la EPS y a la Entidad Territorial de Salud	CUMPLE	Solicitar los medios de notificación a las Secretarías de Salud o Direcciones de Salud, las EPS y a la Dirección Territorial de Salud de Caldas acorde con la estrategia solicitada. (correos, Oficios, entre otros).	La IPS Clínica San Juan De Dios SI remitió el Oficio de designación del Enlace a los Referentes PAPSIVI de las EAPB (Sura, Salud Total, Santitas, AIC, Mallamas, FOMAG, Unisalud), vía correo electrónico, en el mes de Marzo del 2026. De igual forma, enviaron esta información al Enlace de la Secretaría de Salud de Manizales.	SI	CORREO NOTIFICACIÓN PRESENTACIÓN ENLACE A LOS REFERENTES EAPB Y A LA SS MANIZALES
Asesorar y facilitar la ruta de atención (ej. trámites a nivel intra- institucional), en los casos que se requieran. El referente mantendrá contacto permanente con el equipo interdisciplinario de atención psicosocial y le informará de manera periódica los resultados del seguimiento al tratamiento prescrito a los beneficiarios.	NO CUMPLE	Realizar monitoreo de la atención a la población víctima atendida por la IPS donde se evidencie las valoraciones integrales en salud, diagnóstico, y tratamiento en salud física y/o mental con enfoque psicosocial	La Referente PAPSIVI NO asesora ni facilita la ruta de atención, en los casos que se requieran a las Víctimas del Conflicto Armado y no cuenta con capacidad instalada para realizar esta acción con los Beneficiarios de las 9 Sentencias teniendo presente que aún, dichos Beneficiarios, no han solicitado atención en esta IPS. NO APLICA EMS.	NO	NO

Coordinar el monitoreo y seguimiento, a la valoración integral en salud, diagnóstico y formulación del tratamiento en salud física y/o mental con enfoque psicosocial de los beneficiarios. Realizar el seguimiento a los casos que hayan sido sujeto de referencia y/o contra-referencia a otras IPS, para la atención en salud de los beneficiarios.	NO CUMPLE	Verificar los seguimientos realizados a la atención de la población víctima del conflicto armado y beneficiarios de las sentencias en el marco del protocolo.	La Referente PAPSIVI NO coordina el monitoreo y seguimiento a la valoración integral en salud, diagnóstico y formulación de tratamiento en salud mental con enfoque psicosocial de las Víctimas del Conflicto Armado y los Beneficiarios de las 9 Sentencias CIDH. NO APLICA – Referencia y contra-referencia.	SI	NO
Establecer mecanismos de gestión de la información (a partir de la información proveída por la EAPB), y adaptar sus sistemas de información, para identificar a las personas víctimas del conflicto armado que hacen parte de sus usuarios e informar a sus EAPB periódicamente sobre el desarrollo de atenciones específicas.	NO CUMPLE	Cruce de base de datos y reporte a las EAPB, del desarrollo de las atenciones de la población víctima del conflicto armado. Soporte donde se evidencie la adecuación de los sistemas de información para la identificación de la población víctima del conflicto armado como usuarios y el reporte a la EAPB periódicamente sobre el desarrollo de las atenciones específicas Usuario VIVANTO	La Clínica San Juan De Dios NO establece mecanismos de gestión de la información y NO adaptan sus sistemas de información, para la identificación y marcación de las víctimas del conflicto armado y los Beneficiarios de las 9 Sentencias CIDH, que hacen parte de sus usuarios. La Clínica San Juan De Dios NO cuenta con acceso a la Plataforma VIVANTO. Sin embargo, el Enlace PAPSIVI – 9 Sentencias ya remitió correo electrónico de solicitud a la Referente de la Secretaría de Salud de Manizales. NO APLICA informar, periódicamente, sobre el desarrollo de atenciones específicas a los Enlaces de las EAPB, teniendo presente que, a la fecha, no han solicitado atención ni población Víctima del Conflicto Armado ni Beneficios 9 Sentencias CIDH.	SI	CORREO SOLICITUD SS MANIZALES PARA ACCESO VIVANTO.
Realizar formación y actualización a su talento humano en relación con el enfoque psicosocial y enfoque diferencial en la atención a las personas víctimas) (Resolución 1166/2018 del MSPS)	CUMPLE PARCIALMENTE	Solicitar el plan de capacitaciones de la IPS donde se evidencie la capacitación en enfoque psicosocial y diferencial así como lo establecido en la resolución 1166/2018	La Referente PAPSIVI SI cuenta con un plan de capacitaciones para la Vigencia 2026. La Clínica San Juan De Dios NO realiza formación y actualización a su talento humano, asistencial y administrativo, en relación con enfoque psicosocial y enfoque diferencial en la atención a la población Víctima del conflicto Armado. En la Vigencia 2024 se certificaron 34 profesionales, sin embargo, desde esta Vigencia la IPS no certifica ningún profesional y no remiten BDD a la DTSC de profesionales por certificar. Sin embargo, el nuevo Enlace se compromete a remitir BDD al equipo de la Línea Población Víctimas del Conflicto Armado de la DTSC para certificación del talento humano en esta Vigencia 2026. La referente PAPSIVI tiene programadas y planeadas dos capacitaciones en los Lineamientos del Protocolo y la Medida 9 Sentencias CIDH, al talento humano de la entidad, para el segundo periodo de la Vigencia 2026, según el plan de capacitaciones, la primera para el mes de Junio y la segunda para el mes de Noviembre del 2026; mostrará las evidencias correspondientes de esta acción en los seguimientos del Plan de Acción.	SI	PLAN DE CAPACITACIONES PROFESIONALES CERTIFICACIONES CURSO 34. *FALTA: ACTAS - REGISTROS DE ASISTENCIA - DIAPOSITIVAS - CAPACITACIONES REALIZADAS AL TALENTO HUMANO, CUANDO SEAN EJECUTADAS SEGÚN PLAN DE CAPACITACIONES.
Conformar los EMS de acuerdo con el marco de operación establecido en el protocolo y generar los mecanismos administrativos y de gestión que faciliten su adecuado funcionamiento. (Habilitación servicios de Psicología)	CUMPLE	Solicitar soporte donde se evidencie la conformación del equipo multidisciplinario en salud, la formación del equipo en atención integral en salud con enfoque psicosocial y la habilitación del servicio de Psicología	La IPS Clínica San Juan De Dios SI cuenta con habilitación del servicio de psicología en el REPS. NO APLICA – EMS.	SI	HABILITACIÓN PSICOLOGÍA
Hacer seguimiento y reporte de las atenciones en salud brindadas a la población víctima en el marco del Protocolo. Prestar la atención integral en salud con enfoque psicosocial de acuerdo a la ruta de atención y reportar e informar las atenciones realizadas.	NO CUMPLE	Verificar los seguimientos realizados a la población víctima del conflicto armado en el marco del protocolo- Ruta de atención.	La IPS Clínica San Juan De Dios NO realiza seguimiento a las atenciones en salud brindadas a la población víctima en el marco del Protocolo. La IPS Clínica San De Dios NO presta la atención la atención integral en salud con enfoque psicosocial de acuerdo a la Ruta de atención.	NO	NO
*Generar la información requerida por el sistema de información de salud, e implementar mecanismos de seguimiento, evaluación y mejoramiento continuo de las acciones de promoción de la salud y prevención de los riesgos. Adoptar e implementar la presente medida para atención integral en salud física y/o mental con enfoque psicosocial, a los beneficiarios de la medida de reparación, garantizándoles trato diferencial, oportuno, integral y con calidad, en el marco de los criterios establecidos en las sentencias de la Corte Interamericana de Derechos Humanos-CIDH. (aplica para 9 sentencias)	NO CUMPLE	Verificar los mecanismos establecidos por la IPS para la implementación de los mecanismos de seguimiento, evaluación y mejoramiento continuo de las acciones de promoción y prevención del riesgos-reportes del sistema de información Verificar la implementación del Plan Nacional de Calidad con seguimiento a los indicadores del sistema de información para la calidad de atención diferencial. Esto incluye: la marcación en sus sistemas de información, la verificación del acceso y uso de la plataforma VIVANTO, la garantía de exoneración de copagos y cuotas moderadoras para PVCA (Circular 18/2018 Supersalud), y la conformación progresiva de EMS, y el consolidado de atenciones brindadas a la población víctima y beneficiarios de sentencias.	NO APLICA – PYP. La Clínica San Juan De Dios NO adopta e implementa los Lineamientos de la Medida de Reparación en salud con enfoque psicosocial a los Beneficiarios de las 9 Sentencias de la CIDH, garantizándoles trato diferencial, oportuno, integral, preferencial y con calidad, en el marco de los criterios establecidos en las sentencias de la Corte Interamericana de Derechos Humanos-CIDH, teniendo presente, a la vez, que aún no adaptan sus sistemas de información para la identificación de los Beneficiarios de las 9 Sentencias CIDH.	NO	NO
Prestar los servicios de salud a las víctimas del conflicto armado, en el marco del derecho fundamental a la salud. Realizar una valoración integral en salud, un diagnóstico y la formulación del tratamiento en salud física y/o mental con enfoque psicosocial, para los beneficiarios (incluida la atención en rehabilitación, en caso de presentar afectaciones que así lo requieran).	NO CUMPLE	Verificar reportes de valoración integral en salud en el último año de la población víctima del conflicto armado	La IPS Clínica San Juan De Dios NO presta los servicios de salud a la Víctimas Del Conflicto Armado, en el marco del Derecho Fundamental a la Salud. La IPS Clínica San Juan De Dios NO realiza una valoración integral en salud, un diagnóstico y la formulación del tratamiento en salud mental con enfoque psicosocial a las Víctimas del Conflicto Armado y los Beneficiarios de las 9 Sentencias, sin embargo, a la fecha, no han solicitado atención los Beneficiarios de las 9 Sentencias CIDH.	NO	NO

Deberán disponer de los medios (líneas telefónicas, correos electrónicos, fax, entre otros) que permitan coordinar los requerimientos y solicitudes de las IPS, para brindarles a los beneficiarios una atención diferencial, ágil y oportuna, disponiendo de los formatos estándar para la solicitud de autorizaciones de servicios de salud, que estén vigentes al momento de aplicar la presente medida.	CUMPLE	Verificar barreras en salud- Solicitar el reporte a la DTSC reportados a la IPS objeto de la visita y el cumplimiento del plan de acción para la implementación del protocolo	La Clínica San Juan De Dios SI dispone de medios como línea telefónica fija, WhatsApp, correos electrónicos, página Web y buzón de sugerencias con código QR, que permiten coordinar los requerimientos y solicitudes, con el fin de brindar una atención diferencial, ágil y oportuna a los usuarios Víctimas del Conflicto Armado y a los Beneficiarios de las 9 Sentencias de la CIDH. De igual forma, cuentan con formatos estándar (PQR, físico y virtual y encuestas de satisfacción), para la solicitud de autorizaciones en salud. Sin embargo, como NO cuentan con acceso a la plataforma VIVANTO y no tienen establecida la marcación – identificación de las Víctimas del Conflicto Armado y Beneficiarios de las 9 Sentencias desconocen si han presentado PQR de esta población.	SI	PANTALLAZO LINEAS TELEFONICAS, CORREOS ELECTRONICOS, CHATBOOTS, PAGINA WEB, FOTOGRAFIA BUZON DE SUGERENCIAS, PQR Y ENCUESTAS DE SATISFACCION. PIEZAS GRAFICAS Y BANNERS.
Fortalecer su sistema de información y logística, para garantizar la oportunidad de las referencias y contrareferencias a otros niveles de complejidad, realizando el seguimiento a las mismas.	NO APLICA	Verificar los sistemas de información y logística que garanticen la oportunidad de las referencias y contrareferencias a otros niveles de complejidad y el respectivo seguimiento	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
Prestar atención de urgencias, de manera inmediata a los beneficiarios que la requieran, con independencia de la capacidad socioeconómica de los demandantes de estos servicios y sin exigir condición previa para su admisión. PQRS Brindar las atenciones en urgencias y servicios ambulatorios a los beneficiarios, en especial a los que procedan de área rural o de difícil acceso.	NO CUMPLE	Verificar PQRS relacionados con la prestación del servicio de urgencias y servicios ambulatorios y los términos de respuesta y cierre	La Clínica San Juan De Dios asegura prestar atención de urgencias, de manera inmediata, a los usuarios que la requieran, con independencia de la capacidad socioeconómica y sin exigir condición previa para su admisión. De igual forma, mencionan brindar las atenciones en urgencias y servicios ambulatorios a las Víctimas del Conflicto Armado, en especial a los que procedan de área rural o de difícil acceso. Sin embargo, como NO cuentan con evidencias para sustentar esta acción, debido a que NO han adaptado sus sistemas de información para la identificación y marcación de las víctimas del conflicto armado y los Beneficiarios de las 9 Sentencias CIDH y adicionalmente NO cuentan acceso a la Plataforma VIVANTO no se tiene la caracterización de la población que ingresa por el servicio de urgencias.	NO	NO

