



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



**SECRETARIA DE SALUD
DIRECCION DE SALUD PÚBLICA**

1630-2024 -033574

Ibagué, Agosto 02 del 2024

MEMORANDO

PARA: VILMA RIVERA
Secretaria de las TIC

DE: Directora de Prestacion de servicios

ASUNTO: Respuesta PQRD **2024-061622** del 17 de julio del 2024

Comendidamente me permito solicitar la publicación de las siguientes respuestas a Peticiones y Solicitudes, con las notificaciones por aviso correspondientes:

Petición Radicado Externo 16-30 2024-061622 Respuesta N° 1630- 2024 -058736

Se envía lo anunciado al correo tic@ibague.gov.co
Atentamente,

YENNIFER NADIA GUZMÁN CORRAL

Directora de Prestación de Servicios y Calidad

Secretaría de Salud de Ibagué

Verificador: Anderson Vargas



La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma PISAMI y/o Intranet en el link Sistema de Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: GESTIÓN SALUD	Código: FOR-068-PRO-GS	
		Versión: 02	
	FORMATO: ACTA DE AUDITORIA NO PROGRAMADA	Fecha: 25/02/2022	
		Página 1 de 5	

No. de Acta	
--------------------	--

FECHA VISITA	18	07	2024	HORA INICIO VAUDITORIA	6	30	AM	HORA FINALIZACION AUDITORIA	8	00	AM
SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL DE IBAGUE				DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD Correo electrónico: calidad.servicios@ibague.gov.co							
Integrantes de la comisión técnica				LEIDY MARCELA VILLANUEVA CRUZ							
Tipo de Visita				Auditoría No programada <input checked="" type="checkbox"/>		Seguimiento <input type="checkbox"/>		Búsqueda activa <input type="checkbox"/>			
Prestador de servicios de salud				INSTITUTO DE DIAGNOSTICO MEDICO S.A. IBAGUE LABORATORIO CADIZ							
Código habilitación prestador				7300101234-01			NIT		800065396-2		
Clase de Prestador				INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD-IPS							
Dirección		Carrera 4H Bis No. 34-66					Teléfono		3114910408		
Correo electrónico del prestador				contabilidad@idime.com.co							
GERENTE				LIDA YAMILE GONZALEZ BOLIVAR							
Colaboradores que reciben la Auditoría						Cargo					
CLARIVEL RODRIGUEZ MOLINA						ENFERMERA					

Desarrollo de la visita de Inspección y Vigilancia Reacciones Inmediatas
Siendo las 06:30 horas, del día 18 del mes de julio de 2024 se presentan en las instalaciones del prestador en mención, los miembros de la comisión técnica de la Secretaría de Salud Municipal de Ibagué, quienes proceden a presentarse y a comunicar el objeto de la auditoría consistente en realizar el proceso de inspección y vigilancia a Prestadores de Servicios de Salud del municipio. Se solicita al Representante legal o funcionario asignado, manifieste si conoce de cualquier tipo de inhabilidad o incompatibilidad para intervenir en la auditoría no programada, en caso contrario se

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: GESTIÓN SALUD	Código: FOR-068-PRO-GS	
		Versión: 02	
	FORMATO: ACTA DE AUDITORIA NO PROGRAMADA	Fecha: 25/02/2022	
		Página 2 de 5	

considera todos los miembros hábiles.

Se describen datos sobre la situación específica que genera la auditoría:

Característica/Atributo de Calidad Comprometido en la Prestación del Servicio de Salud

Nombre del Quejoso/ o Institución que reporta	ANONIMO				
Tipo de Documento	NA	Número de ID	9NA	Número de contacto	NA
Dirección	NA				
Nombre de la persona afectada según queja	NA				
Tipo de Documento	NA	Número de ID	NA	Número de contacto	NA
Descripción breve de la queja: "DENUNCIA POR COLAPSO EN LA ATENCIÓN (VIDEO ENVIADO)"					

1. Accesibilidad 2. Oportunidad 3. Continuidad 4. Pertinencia

5. Seguridad

Otros:

1. SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO

2. Humanización

Métodos para recolectar la información y evidencias

- 1. Entrevista
- 2. Observación
- 3. Revisión Documental
- 4. Recopilación y verificación de información

Descripción de la visita:

Característica/Atributo (s) de Calidad evaluados en la Auditoría No Programada:

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: GESTIÓN SALUD	Código: FOR-068-PRO-GS	
		Versión: 02	
FORMATO: ACTA DE AUDITORIA NO PROGRAMADA	Fecha: 25/02/2022	Página 3 de 5	

(HUMANIZACIÓN Y PERTINENCIA)	<p>Descripción de la Auditoría:</p> <p>Se realiza presentación de la comisión de la Secretaría de Salud Municipal de Ibagué para la verificación de la PQRD enviada ante la Secretaría de Salud, realizando la respectiva visita de inspección y vigilancia en la que se indican presuntas fallas en la prestación del servicio.</p> <p>En el momento de la auditoria se evidencian 8 personas en fila esperando para el ingreso a la admisión.</p> <p>Se evidencia sala de espera de llena, con personas de pie en espera de atención.</p> <p>Se observa mujeres embarazadas y adultos mayores de pie y con más de media hora de espera para la atención.</p> <p>Se hace recorrido por la institución en donde se observa 10 cajas y 18 de cubículos de los cuales 10 se encuentran en atención.</p> <p>En la sede de imágenes se tienen 5 toma de muestras</p> <p>En complejo Virrey Solis Florida se tienen 9 toma de muestras</p> <p>La IPS realiza atención desde las 6 am hasta las 2 pm de lunes a sábado.</p> <p>Se hace conexión virtual con la Gerente regional Rossy Alameda para revisión del caso.</p> <p>La IPS refiere que generalmente se hace la fila al momento del ingreso pero generalmente los usuarios se esperan en el ingreso.</p> <p>El volumen promedio de pacientes 480 pacientes diarios.</p> <p>El día lunes se evidencia 273 pacientes El día martes 590 pacientes El día miércoles 581 pacientes.</p> <p>El modelo de atención realiza priorización de usuarios acorde a la prioridad, Se hace ingreso, admisión y registro y llamado de toma de muestras.</p> <p>6 cubículos para pacientes prioritarios 8 y 9 para gestantes.</p> <p>En vista del momento retroactivo del evento presentado y al no ser posible identificar las causas de la situación presentada</p> <p>No se tiene establecido modelo por asignación de citas ya que refieren que se presentaban muchas quejas de los usuarios, por tal razón se establece a libre demanda de servicios. Se establece verificación de tiempos de atención para el día de hoy Se verifica usuario Jeronimo Usuga: cc 1104713021 en donde se observa ingreso 7: 01 am facturación: 7: 25 am y 7: 57 am se encuentra en cubículo.</p> <p>Usuaría Angelica Capera Conde Cc 52833169: Se observa ingreso 6:57 am, factura: 7:36 am</p>
-------------------------------------	--

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: GESTIÓN SALUD	Código: FOR-068-PRO-GS	
		Versión: 02	
	FORMATO: ACTA DE AUDITORIA NO PROGRAMADA	Fecha: 25/02/2022	
		Página 4 de 5	

8:AM No registra asignación para toma de exámenes. 8 :02 am se asigna paciente.

La IPS relaciona tiempos de atención:

17 a 20 minutos en el llamado y 6 minutos en cubículo.

Tiempo de oportunidad en admisión y registro: 10 minutos
 Tiempo de oportunidad para toma de muestras: 8 minutos
 Tiempo durante la toma de muestras: 8 minutos.

Oportunidad de mejora: Refuerzo de aplicación de la política de atención a población diferencial.
 Establecer estrategia para mejorar tiempos de espera de usuario.
 Establecer estrategias para evitar represamiento en la atención.
 Establecer estrategias para reforzar socialización de uso de los cubículos adicionales en Idime Cadiz y Virrey Solís.

TABLA DE ANEXOS

El	Conclusiones de la visita:	SI	NO
	Visita a conformidad		X
	Vulneración de Derechos en la Prestación de Servicios de Salud		X
	Fallas en el Proceso de Atención y Prestación de los Servicios de Salud	X	
	Derivación de Planes de Mejora	X	
	Traslado por competencia a Secretaría de Salud Departamental del Tolima		X
	Traslado por competencia a Superintendencia de salud		X

Prestador, se compromete a remitir a la Dirección de Prestación de Servicios y Calidad de la Secretaria de Salud Municipal, el plan de mejoramiento institucional según las oportunidades de mejora y recomendaciones emitidos en el Informe de auditoría no programada (NO APLICA)

El cumplimiento para el envío de los planes de mejora es de un (1) día hábil a partir de la terminación de la presente auditoría. La decisión de realizar una nueva auditoría para revisión de evidencias de las acciones de mejora dependerá de la amenaza de éste en la prestación de los servicios de salud. Teniendo en cuenta la causal de la presente auditoría se informa al Prestador que debe restituirse de manera inmediata el derecho a una prestación de servicios de salud dentro de las características del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGC) Parte 5, Título 1, Capítulo 1 del Decreto 780 de 2016

Se socializa y se entrega en medio físico la presente Acta al Prestador y se da por terminada la Auditoria no programada de Reacción Inmediata. **FIRMAS**

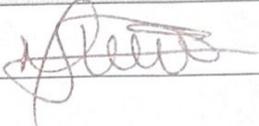
FUNCIONARIOS DE SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL					
Número	Nombre	Descripción	CARGO		FIRMA
			Digital	físico	Observaciones
1	MOLINA				

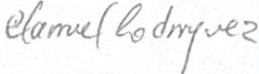
Se copia e imprimen de este documento. Será CONTROLADO

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: GESTIÓN SALUD	Código: FOR-068-PRO-GS	
		Versión: 02	
FORMATO: ACTA DE AUDITORIA NO PROGRAMADA	Fecha: 25/02/2022		
	Página 5 de 5		

dentro de las características del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGC) Parte 5, Título 1, Capítulo 1 del Decreto 780 de 2016

Se socializa y se entrega en medio físico la presente Acta al Prestador y se da por terminada la Auditoria no programada de Reacción Inmediata. **FIRMAS**

FUNCIONARIOS DE SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
LEIDY MARCELA VILLANUEVA CRUZ	AUDITORA CONTRATISTA	

COLABORADORES DEL PRESTADOR		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
CLARIVEL RODRIGUEZ MOLINA	ENFERMERA	

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7



SECRETARÍA DE SALUD
DIRECCIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y CALIDAD

1630- 2024 -**058736**

Ibagué, Agosto 02 de 2024

Señor

ANONIMO

Ciudad

Asunto: Respuesta PQRD **2024-061622** del 17 de julio del 2024

Respetado señor anónimo, reciba un cordial saludo de la Administración Municipal y de la Dirección de Prestación de Servicios y Calidad de la Secretaría de Salud Municipal.

En atención a la solicitud presentada y teniendo en cuenta las competencias dadas por la Ley 715 del 2001 y Decreto 780 del 2016, a las Entidades Territoriales y Municipales, en cuanto a la gestión, supervisión, seguimiento y vigilancia del sistema de salud y acceso a la prestación de los servicios de salud, para la jurisdicción, comedidamente me permito informarle lo siguiente:

El día 18 de julio de 2024 se realizó visita de inspección y vigilancia por parte de la Secretaría de Salud Municipal a la IPS INSTITUTO DE DIAGNOSTICO MEDICO S.A. IBAGUE LABORATORIO CADIZ, ubicada en la dirección Carrera 4H Bis No. 34-66, para realizar gestión a la PQRD presentada, en la que manifiesta inconformidades sobre presuntas fallas en la prestación del servicio relacionado con el proceso de atención en salud".

Se realiza visita de inspección a las 6+30 am en donde, de acuerdo al desarrollo de la visita, se establecen fallas en el proceso de atención de los afiliados ya que se evidencian aglomeraciones en sala de espera, no aplicación de política de atención con enfoque diferencial, cubículos de toma de exámenes en uso de solo el 55% de los mismos, demoras en tiempo de atención, entre otros hallazgos, por lo cual se hace necesario establecer realización de plan de mejora por parte de la IPS, al cual se le realizará el respectivo seguimiento en pro



www.ibague.gov.co

Calle 15 6-65 Centro
Código Postal 730006
PBX 6082611182 EXT.304
Correo corporativo. calidad.servicios@ibague.gov.co



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7



SECRETARÍA DE SALUD
DIRECCIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y CALIDAD
velar por la prestación adecuada de los servicios de salud de los usuarios.

En estos términos por parte de la Dirección de Prestación de Servicios y Calidad de la Secretaría de Salud Municipal de Ibagué se da respuesta a su Solicitud. En caso de requerir información adicional o cualquier inquietud que surja estamos prestos a atender lo pertinente.

Atentamente,

YENNIFER NADIA GUZMÁN CORRAL

Directora de Prestación de Servicios y Calidad

Secretaría de Salud de Ibagué

Redactor: Leidy Marcela Villanueva Cruz – Auditora Contratista SSM

Verificador: Anderson Vargas



www.ibague.gov.co

Calle 15 6-65 Centro
Código Postal 730006
PBX 6082611182 EXT.304
Correo corporativo. calidad.servicios@ibague.gov.co