

	PROCESO: GESTIÓN EN SALUD	Código: PRO-GS-033	
		Versión: 03	
	PROCEDIMIENTO: AUDITORIA NO PROGRAMADA	Fecha: 10/10/2023	
		Página: 1 DE 9	

1. Objetivo:

Realizar acciones de inspección y vigilancia mediante auditorias no programadas, búsquedas activas y Planes de contingencia, para verificar las características de la prestación de los servicios de salud, frente a situaciones de vulneración a los usuarios, que permitan el restablecimiento inmediato de los derechos en salud, contribuyendo al mejoramiento continuo en los servicios de salud.

2. Alcance:

El procedimiento inicia con la programación de las disponibilidades de los auditores y finaliza con el traslado por competencia a entidad correspondiente en caso de hallazgos no subsanados en el seguimiento de los planes de mejoramiento establecidos.

3. Convenciones

	Punto de Control	Decisión	Nota	Evidencias	Interacción con otros procesos
Convenciones					

4. Definiciones:

- **ACCESIBILIDAD:** Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud. (Colombia, 2016)

‘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’

	PROCESO: GESTIÓN EN SALUD	Código: PRO-GS-033	
	PROCEDIMIENTO: AUDITORIA NO PROGRAMADA		Fecha: 10/10/2023
			Página: 2 DE 9

- **AUDITORÍA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE SALUD:** Es el mecanismo sistemático y continuo de evaluación y mejoramiento de la calidad observada respecto de la calidad esperada de la atención de salud que reciben los usuarios. (Colombia, 2016)
- **ATENCIÓN DE SALUD:** Se define como el conjunto de servicios que se prestan al usuario en el marco de los procesos propios del aseguramiento, así como de las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se prestan a toda la población. (Colombia, 2016)
- **AUDITORIA NO PROGRAMADA EN SALUD:** Se refiere a aquellas visitas de inspección y vigilancia que surgen debido a la presencia de no conformidades en el sistema de salud y a las visitas y/o auditorias que se realicen en el marco de la búsqueda activa de prestadores de servicios de salud en el municipio. Para efectos del presente procedimiento se entienden como auditorías no programadas: visitas a prestadores como resultado de PQRS no resueltas, búsquedas activas, operativos de inspección y vigilancia, así como seguimientos a Planes de contingencia de eventos de interés en salud pública y seguimiento a planes de mejora derivados de estas visitas no programadas.
- **BUSQUEDA ACTIVA:** Las Direcciones Municipales de Salud deben realizar de manera permanente una búsqueda activa de los Prestadores de Servicios de Salud que operan en sus respectivas jurisdicciones, con el propósito de informar a las Entidades Departamentales y ellas verificarán que la información contenida en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud responda a la realidad de su inscripción, garantizando así el cumplimiento permanente de las condiciones de habilitación».
- **CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE SALUD:** Se entiende como la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios. (Colombia, 2016)
- **COMPONENTES DEL SOGCS:** El Sistema Único de Habilitación, Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención de Salud, Sistema Único de Acreditación, Sistema de Información para la Calidad. (Colombia, 2016)

‘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’

	PROCESO: GESTIÓN EN SALUD	Código: PRO-GS-033	
		Versión: 03	
	PROCEDIMIENTO: AUDITORIA NO PROGRAMADA	Fecha: 10/10/2023	
		Página: 3 DE 9	

- **CONTINUIDAD:** Es el grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basada en el conocimiento científico. (Colombia, 2016)
- **CONTROL:** Consiste en la atribución para ordenar correctivos tendientes a la SUPERACIÓN de la situación crítica irregular y sancionar las actuaciones que aparten del ordenamiento legal bien sea por acción o por omisión. (Colombia, 2016)
- **INSPECCIÓN:** Es el conjunto de actividades y acciones encaminadas al seguimiento, monitoreo y evaluación del SGSSS. (Colombia, 2016)
- **OPORTUNIDAD:** Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios. (Colombia, 2016)
- **PERTINENCIA:** Es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, con la mejor utilización de los recursos de acuerdo con la evidencia científica y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales. (Colombia, 2016)
- **PLAN DE MEJORAMIENTO:** Se define las actividades a realizar para bloquear las no conformidades, se establecen fechas de seguimiento y verificación por parte del coordinador del centro y la posible fecha de verificación del autor.
- **PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD:** Se consideran como tales, las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, los Profesionales Independientes de Salud y los Servicios de Transporte Especial de Pacientes. (Colombia, 2016)
- **PROFESIONAL INDEPENDIENTE:** Es toda persona natural egresada de un programa de educación superior de ciencias de la salud de conformidad con la Ley 30 de 1992 o las normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan, con facultades para actuar de manera autónoma en la prestación del servicio de salud para lo cual podrá contar con personal de apoyo de los niveles de formación técnico y/o auxiliar. (Colombia, 2016)

‘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’

	PROCESO: GESTIÓN EN SALUD	Código: PRO-GS-033	
	PROCEDIMIENTO: AUDITORIA NO PROGRAMADA		Fecha: 10/10/2023
			Página: 4 DE 9

- **SEGURIDAD:** Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias. (Colombia, 2016)
- **SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD, SOGCS:**
Es el conjunto de instituciones, normas, requisitos, mecanismos y procesos deliberados y sistemáticos que desarrolla el sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud en el país. (Colombia, 2016)
- **VIGILANCIA:** Consiste en la atribución de advertir, prevenir, orientar, asistir y propender porque las entidades encargadas de la prestación del servicio de salud cumplan con las normas que regulan el SGSSS para el desarrollo de este. (Colombia, 2016)

5. Base legal:

Ver Nomograma, código NOR-SIG-01.

6. Condiciones generales:

Dentro de las funciones establecidas para la Dirección de Prestación de Servicios y Calidad, se encuentran realizar inspección y vigilancia a los prestadores de servicios de salud, funciones contenidas en el marco legal anteriormente mencionado. En el presente procedimiento se incluyen las actividades o tareas específicas de auditoría no programada, asignadas al Director de Prestación de Servicios y Calidad, personal universitario, personal auditor y demás personal operativo que hacen parte del equipo de la dirección en el marco de su competencia, con el propósito de comprometer sus esfuerzos para que las acciones de inspección y vigilancia se realicen de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente propendiendo por garantizar el mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios de salud.

‘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’

7. Actividades

Descripción del Procedimiento			
No.	Descripción de la actividad	Responsable	Evidencia
1.	<p>Realizar la programación de los auditores a través de cuadro de turnos, para dar respuesta a las auditorias no programadas requeridas durante el tiempo de la disponibilidad de cada auditor.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Verificar que el cronograma cumpla con la totalidad de la programación requerida. <input checked="" type="checkbox"/> Comunicación del cronograma a los auditores que se encuentren en disponibilidad acorde a la programación. 	<p>Profesional Universitario Director Prestación de Servicios y Calidad</p> <p>Profesional Universitario</p>	<p> Cronograma de turno para Auditorias No programadas</p> <p> Correo electrónico con notificación y PISAMI</p>
2.	<p>Verificar PQRS radicadas en la Secretaría de Salud Municipal, así como la programación de operativos o visitas de inspección y vigilancia a las IPS para validar la información contenida en el Registro Especial de Prestadores – REPS y verificación de planes de contingencia acorde a los eventos en salud pública presentados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Asignar la auditoría no programada al auditor responsable en el PISAMI y/o correo electrónico <p>Requiere ajustes: SI: Regresar a la actividad No. 1 NO: Continúa Actividad No. 3</p>	<p>Director de Prestación de Servicios y Calidad</p> <p>Técnico Operativo</p>	<p> Correo electrónico y PISAMI</p>



PROCESO: GESTIÓN EN SALUD

Código: PRO-GS-033

Versión: 03

Fecha: 10/10/2023

Página: 6 DE 9



PROCEDIMIENTO: AUDITORIA NO PROGRAMADA

<p>3.</p>	<p>Notificar la auditoría no programada al auditor en disponibilidad mediante correo electrónico y/o revisión del PISAMI.</p> <ul style="list-style-type: none"><input checked="" type="checkbox"/> Verificar el estado de:<input checked="" type="checkbox"/> la PQRS en el PISAMI<input checked="" type="checkbox"/> operativos de inspección y vigilancia programados a través de correo electrónico.<input checked="" type="checkbox"/> seguimiento a Planes de contingencia de eventos en salud pública a través de correo electrónico <p> Requiere ajustes: SI: Regresar a la actividad No. 1 NO: Continúa Actividad No.4</p>	<p>Director de Prestación de Servicios y Calidad</p> <p>Técnico operativo</p> <p>Director de Prestación de Servicios y Calidad,</p> <p>Profesional Universitario</p> <p>Director de Prestación de Servicios y Calidad,</p> <p>Profesional Universitario</p>	<p> Correo electrónico</p> <p> PISAMI</p> <p> Correo electrónico</p> <p> Correo electrónico</p>
<p>4.</p>	<p>En caso que la auditoría no programada se realice como respuesta a una PQR radicada por un usuario, se requiere ampliar la versión de los hechos notificados por el quejoso, por tal razón en la misma fecha de asignada la PQR se debe establecer comunicación con el usuario.</p> <ul style="list-style-type: none"><input checked="" type="checkbox"/> Diligenciar formato de queja de manera completa <p>Requiere ajustes: SI: Regresar a la actividad No. 3 NO: Continúa Actividad No.5</p>	<p>Técnico operativo</p> <p>Auditor Asignado</p>	<p> Registro Llamada.</p> <p> Formato de queja</p>
<p>5.</p>	<p>Realizar la presentación del auditor ante el prestador de servicios de salud, socializando la Resolución Anual del equipo auditor e informando el tipo y objetivo de la auditoría; se debe indagar sobre inhabilidades y explicar la metodología e instrumentos de trabajo a utilizar.</p> <ul style="list-style-type: none"><input checked="" type="checkbox"/> Verificar el REPS <p> Requiere ajustes</p> <p>SI: Regresar a la actividad No. 3</p>	<p>Auditor Asignado</p>	<p> Resolución de comisión equipo auditor</p>

	NO: Continúa Actividad No. 6		
6.	<p>Elaborar el acta, donde se registran los hallazgos evidenciados de acuerdo a los criterios evaluados, revisar que esté completamente diligenciada con los respectivos soportes e informar al prestador que se procederá al cierre de la auditoria no programada.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Verificar el instrumento de auditoria y la integridad del acervo probatorio.</p> <p><input type="checkbox"/> Requiere ajustes</p> <p>SI: Regresar a la actividad No.5 NO: Continúa Actividad No. 7</p>	Auditor Asignado	 Acta de auditoria no programada.
7.	<p>Socializar al representante legal o delegado del prestador los resultados obtenidos en el proceso de auditoría no programada, los cuales quedan registrados en la respectiva acta de la visita. Estos resultados podrán estar enmarcados en las siguientes categorías:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Visita conforme - Vulneración de Derechos en la Prestación de Servicios de Salud - Fallas en el Proceso de Atención y Prestación de los Servicios de Salud - Derivación de Planes de Mejora - Traslado por competencia a Secretaría de Salud Departamental del Tolima - Traslado por competencia a Superintendencia de salud - <p>Al finalizar ambas partes deben firmar y visar el acta; a cada prestador se debe entregar copia de la misma.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Verificar el diligenciamiento correcto del acta y la firma de las partes involucradas.</p> <p><input type="checkbox"/> Requiere ajustes</p> <p>SI: Regresar a la actividad No. 6 NO: Continúa Actividad No. 8</p>	Auditor Asignado	 Acta de auditoria no programada.
	<p>Elaborar el oficio de respuesta al quejoso, en el cual se debe indicar la gestión realizada a su PQR y si este derivó plan de mejoramiento o traslado por competencia. Si la auditoria no programada se derivó de un requerimiento de una entidad de control, se debe realizar la respuesta incluyendo las metodologías utilizadas y los hallazgos encontrados, así como las actuaciones realizadas. En los casos en los que sea necesario se adjunta las evidencias o acervo probatorio. La respuesta se dará en el</p>		

<p>8.</p>	<p>tiempo determinado por la normatividad vigente.</p> <p>El acta de visita debe ser entregado a la Dirección de Prestación de Servicios y Calidad, en medio físico junto con las evidencias.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Verificar que el oficio de respuesta PQRS y sus evidencias sean enviadas al correo electrónico de la Dirección de Prestación de Servicios y Calidad.</p> <p><input type="checkbox"/> Requiere ajustes</p> <p>SI: Regresar a la actividad No.7</p> <p>NO: Continúa Actividad No. 9</p>	<p>Auditor asignado</p>	<p> Oficio de Respuesta</p>
<p>9.</p>	<p>Si como resultado de la visita de auditoría no programada se generaron acciones de mejora por parte del Prestador, se deberá hacer seguimiento al plan de mejoramiento establecido, según los hallazgos y al riesgo en la prestación del servicio.</p> <p><input type="checkbox"/> Cuando en el seguimiento el prestador incurra en el mismo hallazgo o NO cumplimiento de las acciones propuestas en el plan de mejoramiento, la Dirección de Prestación de Servicios y Calidad realizará traslado por competencia a la entidad correspondiente.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Oficio remisorio con la notificación al prestador y a la entidad competente.</p> <p><input type="checkbox"/> Requiere ajustes</p> <p>SI: Regresar a la actividad No. 8</p> <p>NO: Continúa Actividad No. 10</p>	<p>Auditor asignado</p>	<p> Acta de Auditoria no programada</p>
<p>10.</p>	<p>Fin</p>		

8. Flujograma:

N/A



PROCESO: GESTIÓN EN SALUD

Código: PRO-GS-033

Versión: 03

Fecha: 10/10/2023

Página: 9 DE 9



PROCEDIMIENTO: AUDITORIA NO PROGRAMADA

9. Control de cambios

VERSIÓN	VIGENTE DESDE	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	26/04/2021	Primera versión SIGAMI
02	05/05/2022	Se realizaron los ajustes de acuerdo al instructivo “elaboración de documentos del SIGAMI” emitido por la secretaría de planeación.
03	10/10/2023	Se realiza integración de actividades no programadas que generan visitas de inspección y vigilancia.

10. Ruta de aprobación

Elaboró	Revisó	Aprobó
Profesional Universitario	Director(a) Prestación de servicios y calidad	Secretario (a) Despacho

‘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’