



IPS
LA RIVERA

Garantía del Derecho a la Salud desde la Unidad Permanente para la Atención y Protección de los Derechos Humanos UPAPDDHH de la Personería Distrital de Santiago de Cali



INFORME

**GARANTÍA DEL DERECHO A LA SALUD DESDE LA UNIDAD PERMANENTE
PARA LA ATENCIÓN Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS
UPAPDDHH DE LA PERSONERÍA DISTRITAL DE SANTIAGO DE CALI**

**DIRECCIÓN OPERATIVA DEL MINISTERIO PÚBLICO
PROMOCIÓN Y DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS**

HAROLD ANDRÉS CORTÉS LAVERDE

SANTIAGO DE CALI

2022

INTRODUCCIÓN

El objetivo de este informe es divulgar las diversas acciones emprendidas por la Unidad Permanente para la Atención y Protección de los Derechos Humanos (UPAP DDHH) y la Sede Río Cauca en el ámbito del servicio de salud. Estas acciones son llevadas a cabo por los representantes designados y el personal de apoyo adscrito a estas áreas de trabajo.

La UPAP DDHH y la Sede Río Cauca forman parte de la Dirección Operativa del Ministerio Público, específicamente enfocadas en la Promoción y Defensa de los Derechos Humanos. Su función primordial es asegurar canales eficientes de servicio al ciudadano, garantizando la defensa de sus derechos. Esto se logra mediante la resolución inmediata de consultas y requerimientos, brindando orientación basada en las competencias y atribuciones de la entidad, con el objetivo de aumentar la confianza y satisfacción de la población.

Este sector dispone de un equipo interdisciplinario de profesionales dedicados a atender a ciudadanos cuyos derechos puedan estar siendo vulnerados por entidades públicas o privadas. En este informe nos enfocaremos en el servicio de salud, ya que es la solicitud más recurrente de la comunidad. Se atienden estas necesidades de manera inmediata y con un enfoque en resolver los requerimientos de manera oportuna. Las gestiones incluyen manejo de peticiones, quejas, activación de mecanismos de protección constitucional (como tutelas, desacatos, impugnaciones, etc.) y un acompañamiento personalizado, entre otros. El equipo está compuesto por diez Personeros Delegados y tres contratistas que se dedican a la atención y seguimiento, distribuidos en tres canales distintos.

1. **Atención Presencial:** Está integrado por cuatro funcionarios y un orientador en la Unidad Permanente de Atención y Protección de los Derechos Humanos UPAP y dos funcionarios y un orientador en la Sede del Centro Comercial Río Cauca, donde se brinda orientación sobre qué hacer y a qué lugar acudir para la presentación de sus requerimientos ante las instituciones públicas y privadas sobre las que requieran gestión, se instruye a la ciudadanía de manera inmediata sobre cómo presentar los diferentes requerimientos o acciones constitucionales para la defensa de sus derechos y la activación de mecanismos de Acción o de Protección si lo consideran necesario, elabora o eleva las acciones de protección constitucionales que se requieran para el tratamiento de cada caso, tales como: Acción de tutelas, incidentes de Desacato, impugnaciones, derechos de Petición, Recursos, entre otros, accionando a las diferentes entidades.
2. **Atención a peticiones escritas:** Está integrado por tres funcionarios en la Unidad Permanente de Atención y Protección de los Derechos Humanos UPAP, y un funcionario en la Sede del Centro Comercial Río Cauca, esta atención corresponde a las peticiones que ingresan por el sistema integrado de gestión Orfeo, generando respuesta dentro de los términos de ley para el respectivo requerimiento ante las instituciones públicas y privadas sobre las que requieran gestión, dando respuesta al peticionario con el objetivo de dar viabilidad a la solicitud.
3. **Atención telefónica 24 horas:** Se cuenta con dos personas delegadas disponibles a través de la línea celular 24/7 (3183355722) para que los ciudadanos mantengan una comunicación constante con la Personería Municipal de Santiago de Cali. Este servicio tiene como objetivo principal asegurar la protección inmediata de los derechos fundamentales, especialmente en lo que respecta a la salud y la vida. Su función es intervenir en situaciones que representen un riesgo para la integridad de los ciudadanos en Entidades Promotoras de Salud, Instituciones Prestadoras de Salud, Hospitales, Clínicas, estaciones de policía u cualquier otra entidad que vulnere los derechos fundamentales.

INFORME

Adicionalmente, se llevaron a cabo actividades de seguimiento en relación a aspectos ciudadanos vinculados con la provisión de servicios de salud, tales como Salas de Urgencias, el despliegue de Ambulancias, y el monitoreo de la pérdida de biológicos para la vacunación contra el Covid-19."

MARCO NORMATIVO.

A través de los pronunciamientos de la Corte Constitucional, se describe *"el derecho a la salud como un servicio público a cargo del Estado"*,¹ exigiéndole *"organizar, dirigir y reglamentar la prestación de servicios de salud a los habitantes y de saneamiento ambiental conforme a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad, así como establecer las políticas para la prestación de servicios de salud por entidades privadas, y además ejercer su vigilancia y control"*.²

Bajo este fundamento, se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud, regulados a través de leyes como la Ley 100 de 1993, Ley 715 de 2001, Ley 1122 de 2007, Ley 1438 de 2011, Ley 1751 de 2015, Acuerdos, Decretos, Resoluciones, Circulares y Sentencias de la Corte Constitucional, entre otros.

La Personería Distrital de Santiago de Cali, en su rol como entidad de control encargada de salvaguardar los derechos, basándose en los elementos esenciales y principios fundamentales del derecho a la salud, tales como la disponibilidad, aceptabilidad, accesibilidad, progresividad, continuidad y oportunidad, entre otros, lleva a cabo un seguimiento constante de la provisión de este servicio por parte de las Entidades Promotoras de Salud (EPS) y las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS). Esto se enfoca especialmente en la atención de emergencias, el trato al usuario y la prontitud en la entrega del servicio de salud, entre otros aspectos.

NORMATIVIDAD QUE REGULA LOS BIOLÓGICOS PARA VACUNACIÓN COVID-19.

En virtud de las disposiciones de la Ley 2064 de 2020, cuyo objeto es: *"Por medio de la cual se declara de interés general la estrategia para la inmunización de la población colombiana contra la covid-19 y la lucha contra cualquier pandemia y se dictan otras disposiciones"*, se creó el Decreto 109 de 2021, por medio del cual se adopta el Plan Nacional de Vacunación contra el COVID - 19 y se dictan otras disposiciones.

El Plan Nacional de Vacunación fue reglamentado mediante las Resoluciones 197 y 430 - 2021 del Ministerio de Salud y Protección Social, las cuales definieron cómo se realiza la vacunación en Colombia, tipo de vacunas, Responsabilidades, Componentes, Cadena de Frío, Insumos, Talento Humano, sistema de información, vigilancia y estrategias de seguridad y comunicaciones. Así mismo, el PNV cuenta con medidas administrativas como: resoluciones de asignación según llegada de vacuna, regla de distribución para asignación según eficiencia territorial, nominación de grupos por etapa, entre otras:

¹ CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-171 del 7 de marzo de 2012. M.P. Luis Ernesto Vargas Silva. Disponible en <http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2012/C-171-12.htm> . Consultado el 31 de octubre 2015.

² REPUBLICA DE COLOMBIA. Constitución Política, Artículo 49. Disponible en <http://www.supersalud.gov.co/supersalud/Default.aspx?tabid=96>. Consultado el 31 de octubre de 2015.

Tabla No. 1 Normatividad que regula los biológicos de la vacunación Covid-19

Normativa
· Decreto 404 de 2021
· Resolución 166 de 2021
· Resolución 508 de 2021
· Resolución 651 de 2021
· Resolución 1324 de 2021

Tabla No. 2 Relación de la Asistencia Técnica

Asistencia Técnica
✓ MiVacuna Asistencia Técnica
✓ Manual de usuario
✓ Manual de usuario MiVacuna COVID-19 v1.0
✓ Anexo Técnico Agendamiento
✓ Anexo técnico MiVacuna COVID-19 Servicios Web v1.0 V7
✓ Anexos Técnicos Pago Vacunación COVID
✓ Anexo Técnico Reconocimiento y pago de vacunas - Paso 1 v3.2 (11-11-2021)
✓ PAI142COVID_AnexoTecnico_PagosPaso2 v3.1 (03-08-2021)
✓ PERIODO DE REPORTE Y PLAZO v10.0 (04-11-2021)
✓ Guía Disposición de Datos y Pasos para Facturación Instituciones Vacunadoras PAI142COVI v3.0
✓ PAI143COVID_AnexoTecnico_PagosPaso2 v3.1 (19-11-2021)

1. GESTIONES EN EL SERVICIO DE SALUD 2022

1.1 Actividades en la Unidad Permanente para la Atención y Protección de los Derechos Humanos – UPAP DDHH

La Unidad Permanente para la Atención y Protección de los Derechos Humanos – UPAP DDHH, desarrolló en el 2022 las siguientes gestiones en el servicio de salud:

1.1.1 Registro de Atención al ciudadano por canales de atención

Entre enero – diciembre de 2022 se atendieron 5805 requerimientos de los ciudadanos en los tres canales de atención presencial, peticiones escritas y servicio telefónico 24 horas, detallada en la siguiente tabla.

Tabla 1. Atenciones 2022

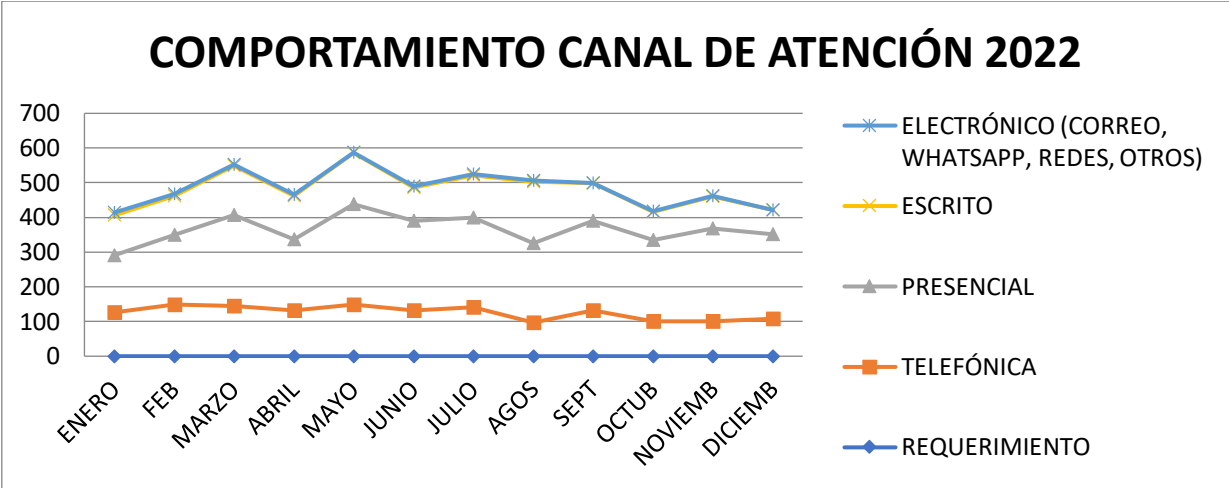
	2022														
	CANAL DE ATENCIÓN	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL	% PART.
2	TELEFÓNICA	127	149	145	132	149	132	142	97	132	100	100	108	1513	26,06%
1	PRESENCIAL	164	200	262	205	289	258	257	228	259	235	268	244	2869	49,42%
3	ESCRITO	115	113	142	126	148	97	123	178	108	81	93	69	1393	23,99%
4	ELECTRÓNICO (CORREO,	8	5	3	2	1	2	2	4	0	1	2	0	30	0,51%

INFORME

	WHATSAPP, REDES, OTROS)														
	TOTAL, GENERAL	414	467	552	465	587	489	524	507	499	417	463	421	5805	100%

Fuente de información: Orfeo y Atención al Ciudadano

Gráfica 1. Comportamiento de los Canales de Atención 2022



1.1.2 Por tipo de requerimiento.

El tipo de requerimiento, nos permite evidenciar el motivo por el cual los ciudadanos acuden a los servicios de la Personería Distrital, atendidos desde la UPAP.

Se encuentra que el requerimiento de mayor representación, es todo lo relacionado con los servicios de salud, brindado por los diferentes actores del SGSSS, con el 70.73% - 4106, en segundo lugar, se encuentran los servicios nacionales (18.08% - 1050), donde se pueden encontrar situaciones de víctimas, personas migrantes, entre otros. A continuación, tabla No 2, se presenta el consolidado de los requerimientos:

Tabla 2. Total de requerimientos año 2022.

I	CLASE REQUERIMIENTO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	Total	% Part.
1	SERVICIOS SALUD	310	328	367	366	418	349	364	369	385	297	322	231	4106	70,73%
2	SERVICIOS NACIONALES	48	91	111	63	116	94	90	99	78	65	82	113	1050	18,08%
3	SERVICIOS DISTRITALES	19	11	32	18	30	26	25	26	16	26	30	55	314	5,14%
4	OTRO REQUERIMIENTO	27	25	28	11	16	15	34	14	15	25	8	7	225	3,87%
5	SERVICIOS PÚBLICOS	8	7	11	6			3		3	0	11	5	54	0,93%
6	ADULTO MAYOR	1	3	3	2	3	4	5	4	1	1	9	10	46	0,79%
7	SERVICIOS EDUCATIVOS	0	2	1	0		3	2	1	0	0	1	0	10	0,17%
	Total, general	414	467	553	466	587	490	524	507	499	414	463	421	5805	100,00%

Fuente de información: Orfeo – Atención al Ciudadano y BD seguimiento peticiones escritas de la UPAP

Es importante indicar que, en la UPAP a través del tiempo, el derecho a la Salud siempre ha ocupado el primer lugar.

INFORME

1.1.3 Por tipo de entidad.

A continuación, se detallan los tipos de entidades involucradas o responsables de los requerimientos de los ciudadanos, frente a los cuales la Personería Distrital de la UPAP llevó a cabo gestiones para proteger sus derechos.

Se observa que el 55.24% (3207 casos) está relacionado con los servicios prestados por las EPS, seguido por los servicios proporcionados por entidades públicas nacionales con un 17.57% (1020 casos), y luego por presuntas vulneraciones de derechos por parte de IPS, hospitales y clínicas, representando el 14.12% (820 casos). Estos datos se reflejan en la Tabla No. 3

Tabla 3. Total de atenciones por entidad entre enero – diciembre/2022.

	TIPO DE ENTIDAD INVOLUCRADA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	Total	% Porc.
1	EPS	236	247	310	287	322	274	280	303	299	238	232	179	3207	55,24%
2	ENTIDADES PUBLICAS NACIONALES	53	105	113	62	108	100	86	84	74	66	68	101	1020	17,57%
3	IPS HOSPITALES CLÍNICAS	60	68	57	61	89	66	85	69	75	64	80	46	820	14,12%
4	DISTRITO SANTIAGO DE CALI	27	16	24	17	35	27	27	20	17	25	31	30	296	5,09%
5	PERSONA PARTICULAR	16	12	26	8	10	10	22	13	10	0	20	16	163	2,80%
6	ENTES DE CONTROL	2	7	9	11	8	5	12	10	13	18	14	39	148	2,54%
7	EMPRESAS PRESTADORAS SERVICIOS PUBLICOS/PRIVADOS	7	6	10	5	7	5	5	4	3	0	8	4	64	1,10%
8	ARL SEGUROS	4	2	1	3	7	0	2	0	5	3	4	3	34	0,58%
9	ENTIDADES PÚBLICAS DEPARTAMENTALES	5	1	2	3	1		1	0	2	0	4	0	19	0,32%
10	INSTITUCIONES EDUCATIVAS	0	2	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	11	0,18%
11	ADMINISTRADORA DE FONDOS DE PENSIÓN	1	1	0	0	1	2	4	1	0	0	2	2	14	0,24%
12	ND/NA	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	4	0,06%
13	CAJAS DE COMPENSACIÓN	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,02%
14	GERIATRICOS	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	4	0,07%
	Total	414	467	552	465	587	489	524	507	499	417	463	421	5805	100%

Fuente de información: Orfeo – Atención al Ciudadano y BD seguimiento peticiones escritas de la UPAP

Dado que el 55.24% - 3207, de las peticiones se encuentran relacionadas con la prestación del servicio de salud por parte de las EPS, se requiere evidenciar cuales EPS son las que presentan mayor número de requerimientos, es así como se encuentra que la EPS con mayor número de requerimientos es la EPS EMSSANAR con el 37.54% - 1204, seguido por Nueva EPS con el 9.75%% - 313 y en tercer lugar Servicio Occidental de Salud SOS con el 9.54%% - 306.

Tabla 4. Total, de EPS requeridas entre enero -diciembre/2022.

I	NOMBRE ENTIDAD	ENE	FEBR	MAR	ABRIL	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	Total	% Port.
1	EMSSANAR	78	91	116	116	101	110	117	107	95	117	89	67	1204	37,54%
3	NUEVA EPS	16	33	21	26	35	24	30	32	27	21	31	17	313	9,75%
2	SOS - SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD	26	26	35	23	34	33	30	29	33	12	14	11	306	9,54%
4	SURAMERICANA	10	11	35	30	41	18	24	30	35	20	24	17	295	9,19%
5	COOSALUD	25	18	22	19	29	29	17	22	19	13	19	11	243	7,57%
6	COMFENALCO	16	19	25	21	17	15	17	20	21	14	12	10	207	6,45%

INFORME

7	SANITAS	14	15	18	17	14	12	21	22	19	11	19	11	193	6,02%
8	ASMET SALUD	8	6	12	11	15	12	5	15	17	9	6	18	134	4,17%
9	SALUD TOTAL	9	6	12	10	13	9	7	11	17	4	7	3	108	3,36%
10	COOMEVA	23	5	0	1	4	5	4	4	1	0	1	1	49	1,52%
12	SANIDAD POLICIA	5	5	4	2	5	3	2	0	4	3	1	3	37	1,15%
11	COSMITET	1	7	5	1	6	2	3	2	2	1	2	1	33	1%
13	FAMISANAR	2	1	1	4	3	0	2	1	0	3	1	2	20	0,62%
14	COMPENSAR	0	0	2	3	1	0	0	4	1	3	0	1	15	0,46%
15	SANIDAD MILITAR	0	2	0	2	2	0	1	0	2	0	3	2	14	0,43%
16	SIN INFORMACIÓN	2	0	1	0	0	1	0	1	0	3	1	2	11	0,34%
18	MALLAMAS	1	0	1	0	1	0	0	1	5	0	1	0	10	0,31%
17	NO ASEGURADO	0	2	0	0	1	0	0	1	0	2	0	1	7	0,21%
20	AIC ASOCIACION INDIGENAS DEL CAUCA	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	4	0,12%
19	SELVA SALUD	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0,62%
	TOTAL	236	247	310	287	322	274	280	303	299	238	232	179	3207	100,00%

Fuente de información: Orfeo – Atención al Ciudadano y BD seguimiento peticiones escritas de la UPAP

1.1.4 Por mecanismo de protección.

Los mecanismos de protección, son la manera cómo la UPAP protege los derechos de los ciudadanos, encontrando que la gestión telefónica es la de mayor representación con el 25.23% - 1465, este mecanismo brinda alta efectividad gracias a la articulación desarrollada por la UPAP y las diferentes entidades objeto de quejas; en segundo lugar, se encuentra los medios electrónicos con el 21.53% - 1250, y en tercer lugar se encuentran la elaboración de Acción de tutela con el 12.36% - 718.

A continuación, se presenta la estadística completa:

Tabla 5. Mecanismos de protección utilizados por la UPAP en el año 2022.

MECANISMO DE ACCIÓN	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	Total general	% Part.
GESTIÓN TELEFÓNICA	122	160	174	140	131	91	132	98	108	87	116	106	1465	25,23%
MEDIOS ELECTRÓNICOS (EMAIL, WHATSAPP, OTROS)	64	72	108	94	145	111	116	141	134	93	97	75	1250	21,53%
ACCIÓN DE TUTELA	27	42	63	30	72	62	72	81	69	55	91	54	718	12,36%
FILTRO-ORIENTACIÓN	40	41	55	36	29	39	7	31	22	19	39	62	420	7,23%
ELABORACIÓN DERECHO DE PETICIÓN	22	34	43	23	40	45	29	44	39	41	36	23	419	7,21%
VISITA INSTITUCIONAL O DE CAMPO	30	24	18	31	37	38	35	19	36	26	25	8	327	5,63%
OFICIO	36	26	30	36	35	20	23	34	16	18	15	14	303	5,21%
DESACATO	22	25	20	30	33	26	26	22	33	20	6	21	284	4,89%
ORIENTACIÓN	24	22	14	13	27	31	50	12	12	13	15	27	260	4,47%
ASESORÍA	2	2	3	5	10	4	10	0	13	18	11	13	91	1,56%
ACOMPañAMIENTO	13	5	3	1	4	10	9	11	8	12	5	7	88	1,51%

INFORME

IMPUGNACIÓN	1	0	1	2	5	7	6	3	4	4	3	5	41	0,70%
VACIAS	0	5	6	14	0	0	2	13	1	0	0	0	40	0,68%
TRASLADO POR COMPETENCIA	4	4	4	3	0	1	1	2	0	2	3	1	25	0,43%
RECURSO	1	2	7	3	1	4	1	1	0	0	0	1	21	0,36%
DECLARACIÓN DESAPARECIDO	1	1	3	1	2	0	3	1	2	1	0	1	16	0,27%
¿OTRO, CUAL?	1	0	1	1	2	1	0	2	2	3	0	2	15	0,25%
NINGUNA	2	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	6	0,10%
REUNIÓN	1	0	0		2	0	0	0	0	2	1	0	6	0,10%
QUEJA	0	0	0	1	1	2	1	0	0	0	0	0	5	0,08%
ACCIÓN POPULAR	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	3	0,05%
SE ARCHIVA POR SER INFORMATIVO	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,02%
HABEAS CORPUS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,02%
Total, general	414	467	553	466	576	490	524	517	499	414	463	421	5805	100,00%

Fuente de información: Orfeo – Atención al Ciudadano y BD seguimiento peticiones escritas de la UPAP

1.1.5 Por derecho vulnerado

Dada nuestra función como ente garante de derechos, la identificación del derecho posiblemente vulnerado por parte de las entidades, es muy relevante para conocer y adelantar acciones para su protección.

Encontramos que el derecho con más vulnerabilidad es el derecho a la salud con el 61.34%, que corresponde a 3561 casos, seguido del Derecho de petición con el 5.58% - que corresponde a 324 casos y en tercer lugar el derecho al debido proceso con el 3.87% - que corresponde al 225 como los más representativos.

A continuación, se presentan los 10 primeros derechos vulnerados. **Tabla 6**

Tabla 6. Derecho vulnerado Durante el año 2022

I	DERECHO	ENERO	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	Total	% Part.
1	ARTICULO 49. DERECHO A LA ATENCION DE LA SALUD Y EL SANEAMIENTO AMBIENTAL.	294	319	369	355	296	266	258	215	385	289	292	223	3561	61,34%
2	ARTICULO 23. DERECHO DE PETICION.	33	22	36	21	21	15	30	34	23	23	26	40	324	5,58
3	ARTICULO 29. DERECHO AL DEBIDO PROCESO. y administrativas.	17	17	30	14	24	19	14	8	17	15	18	32	225	3,87%
4	ARTICULO 13. DERECHO A LA IGUALDAD.	7	22	14	11	26	21	20	18	12	16	17	23	207	3,56%
5	ARTICULO 12. Nadie será sometido a desaparición forzada, a torturas ni a tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes.	5	2	9	13	15	10	19	25	19	21	18	10	166	2,85%
6	ARTICULO 11. DERECHO A LA VIDA.	12	15	21	8	8	3	2	7	0	13	20	16	125	2,15%
7	ARTICULO 24. DERECHO A CIRCULAR LIBREMENTE.	1	18	16	4	12	19	0	5	2	4	2	20	103	1,77%

INFORME

8	ARTICULO 48. DERECHO A LA SEGURIDAD SOCIAL.	5	7	10	7	4	7	4	6	5	10	15	6	86	1,48%
9	ARTICULO 25. DERECHO AL TRABAJO.	1	3	9	3	4	6	3	4	4	2	15	5	59	1,01%
10	ARTICULO 44. DERECHOS FUNDAMENTALES DE LOS NIÑOS.	0	2	0	11	2	1	0	3	0	3	4	2	28	0,48%
	OTRO, CUAL	39	40	39	19	164	123	174	192	32	21	36	44	922	15,88%
	Total general	414	467	553	466	576	490	524	517	499	417	463	421	5805	100,00%

Fuente de información: Orfeo – Atención al Ciudadano y BD seguimiento peticiones escritas de la UPAP

1.1.6 Por enfoque diferencial.

Dada la función de la Personería como ente garante de derechos, la comunidad debe ser atendida con un enfoque diferencial, es así como, se encuentra que el 60.6% - 3518 de los ciudadanos que acuden a nuestros servicios, no presentan ningún enfoque diferencial, es decir, no es población de especial protección; seguido por los adultos mayores con el 18% 1045 y en tercer lugar víctima del conflicto armado, con el 7.7% - 448.

A continuación, se relacionan todos los enfoques en la **Tabla 7**.

Tabla 7. Población con enfoque diferencial.

I	ENFOQUE DIFERENCIAL	ENERO	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	Total	% Part.
1	NINGUNO	241	278	310	269	368	307	358	323	318	242	271	234	3519	60,6%
2	ADULTO MAYOR	104	103	129	100	77	73	69	92	81	63	69	85	1045	18,0%
3	VICTIMA DEL CONFLICTO	15	33	52	26	46	40	36	49	43	28	42	38	448	7,7%
4	CABEZA DE HOGAR	22	17	17	13	32	24	26	21	15	21	28	17	253	4,4%
5	EN SITUACION DE DISCAPACIDAD	13	7	15	14	11	10	6	9	5	7	9	10	116	2,0%
6	COMUNIDAD AFRODESCENDIENTE	5	13	9	17	13	12	9	4	6	6	5	8	107	1,8%
7	NIÑ@ Y ADOLESCENTE	0	1	9	6	9	7	2	10	6	13	14	7	84	1,4%
8	OTRO, CUAL?	3	1	1	1	8	7	5	2	2		3	1	34	0,6%
9	FUNCIONARI@ PÚBLICO	5	3	3	6	1	5	2	0	8	13	12	6	64	1,1%
10	LIDER COMUNAL/VEEDOR CIUDADANO	4	3	3	3	5	1	3	1	7	7	5	7	49	0,9%
11	COMUNIDAD LGTBI	1	1	2	5	4	3	2	1	1	2	0	1	23	0,4%
12	HABITANTE DE Y EN CALLE	0	4	0	2	1	0	3	3	1	1	2	0	17	0,3%
13	MIGRANTE	1	1	2	2	1	0	3	2	4	4	2	7	29	0,5%
14	COMUNIDAD INDIGENA	0	2	1	2	0	1	0	0	2	8	1	0	17	0,3%
	Total, general	414	467	553	466	576	490	524	517	499	414	463	421	5805	100,0%

Fuente de información: Orfeo – Atención al Ciudadano y BD seguimiento peticiones escritas de la UPAP

1.2 Actividades en la Sede Centro Comercial Rio Cauca – DDHH.

La Sede Centro Comercial Rio Cauca - DDHH, desarrollo desde su apertura en el mes de junio hasta diciembre 2022 las siguientes gestiones en el servicio de salud:

1.2.1 Registro de atenciones al ciudadano año 2022.

INFORME

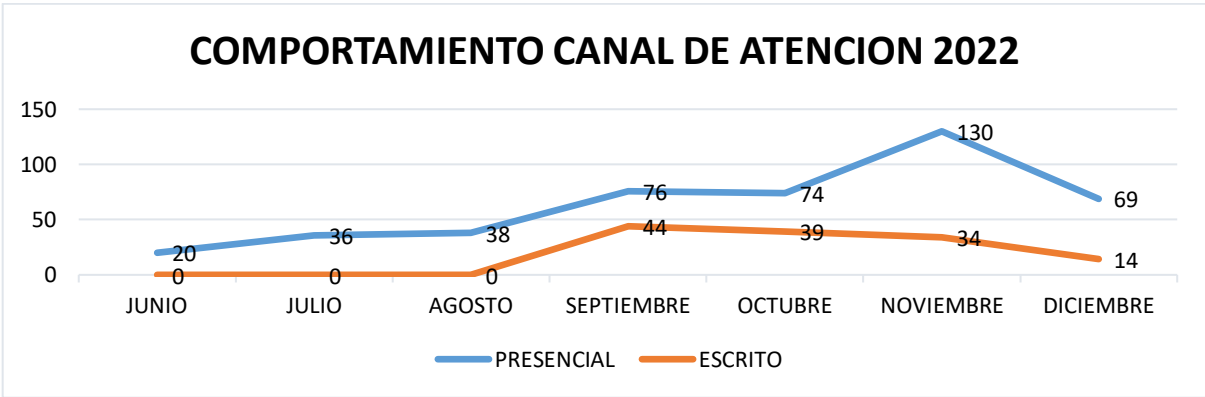
Entre junio – diciembre de 2022 se atendieron 574 requerimientos de los ciudadanos, en esta sede se atiende atreves de dos canales de recepción, siendo el canal presencial el de mayor demanda 443 atenciones realizadas, con el 76.71% de los servicios brindados, seguido por el canal escrito con 131 peticiones que corresponden al 23.82%.

Tabla 8. Registro detallado de atenciones al ciudadano año 2022.

	CANAL DE ATENCIÓN	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL	PROMEDIO
1	PRESENCIAL	20	36	38	76	74	130	69	443	76,17%
2	ESCRITO	0	0	0	44	39	34	14	131	23,82%
	TOTAL	20	36	38	120	113	164	83	574	100%

Fuente de información: Orfeo y Atención al Ciudadano

Grafica 2. Comportamiento Canal de atención.



Fuente de información: Orfeo y Atención al Ciudadano

1.2.2 Por clase de requerimiento.

La clasificación de requerimientos nos permite identificar qué tipo de servicio está implicado en las solicitudes de los ciudadanos.

Se destaca que el tipo de requerimiento más frecuente está relacionado con los servicios de salud, con un total de 373 registros, lo que equivale al 65% del total. En segundo lugar, se encuentran los servicios nacionales, con 99 registros, representando el 17.27%. Estos casos abarcan situaciones que involucran a víctimas, personas migrantes, entre otros. Por último, en tercer lugar, se sitúan los servicios distritales, con 43 registros, constituyendo el 7.50% del total.

A continuación, se presenta el consolidado de la clase requerimientos por servicios:

Tabla 9. Registro detallado de la clase de requerimiento año 2022.

I	Clase Requerimiento	Jun	Jul	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic	Total	%
1	Servicios Salud	14	20	25	85	84	105	40	373	65,00%
2	Servicios Nacionales	2	10	6	11	18	30	22	99	17,27%
3	Servicios Distritales	4	5	7	2	3	15	7	43	7,50%
4	Otro Requerimiento	0	0	0	9	5	6	0	20	3,49%
5	Servicios Públicos	0	1	0	3	2	2	8	16	2,79%
6	Adulto Mayor	0	0	0	8	0	3	5	16	2,79%
7	Servicios Educativos	1	0	0	1	0	3	1	6	1,04%
	Total	20	36	38	120	113	164	83	573	100,00%

Fuente de información: Orfeo y Atención al Ciudadano

1.2.3 Por tipo de entidad involucrada

A continuación, se presenta el tipo de entidades involucradas o generadoras de los requerimientos de los ciudadanos, ante los cuales la Personería Distrital desde la Sede Rio Cauca, adelantó gestiones para la protección de sus derechos.

Se encuentra que las entidades más involucradas en los requerimientos han sido los servicios prestados por las EPS con 325 registros, que corresponde al 56.62%, seguido por las entidades públicas Nacionales con 111 registros, que corresponde al 19.33%, en tercer lugar, el Distrito de Santiago de Cali con 39 registros, que corresponde al 6.79%, como los más representativos.

Tabla 10. Registro detallado del tipo de entidad involucrada año 2022

Tipo De Entidad Involucrada	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic	Total	%
EPS	13	19	18	85	69	88	33	325	56,62%
Entidades Públicas Nacionales	1	13	8	12	19	36	22	111	19,33%
IPS Hospitales Clínicas	0	0	6	1	13	16	6	42	7,31%
Distrito Santiago De Cali	3	2	3	3	3	13	12	39	6,79%
Persona Particular	2	1	2	11	1	6	0	23	4,00%
ARL Seguros	1	0	1	3	6	2	2	15	2,61%
Empresa prestadora de Servicios Públicos	0	0	0	2	1	2	5	10	1,74%
Geriátrico	0	0	0	2	0	0	2	4	0,69%

INFORME

Administradora De Fondos De Pensión	0	1	0		0	1	1	3	0,52%
Particular	0	0	0	0	1	0	0	1	0,17%
Ninguno	0	0	0	1	0	0	0	1	0,17%
Total	20	36	38	120	113	164	83	574	100,00%

Fuente de información: Orfeo – Atención al Ciudadano y BD seguimiento peticiones escritas de la UPAP

Dado que el 56.62% de las peticiones se encuentran relacionadas con la prestación del servicio de salud por parte de las Entidades Promotoras de Salud, se requiere evidenciar cuales EPS son las que presentan mayor número de requerimientos, es así como se encuentra que la EPS con mayor número de requerimientos es la EPS EMSSANAR con el 40.62% con 132 registros, seguido por SOS con el 16.92% con 55 registros y en tercer lugar Coosalud con el 14.15% % con 46 registros.

Tabla 11. Registro detallado de las Entidades Promotoras de Salud año 2022.

I	Nombre Entidad	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic	Total	%
1	Emssanar - EPS	6	8	9	25	28	44	12	132	40,61%
2	SOS - Servicio Occidental De Salud - EPS	4	3	2	16	10	11	9	55	16,92%
3	Coosalud - EPS	2	3	3	13	7	13	5	46	14,15%
4	Nueva EPS	0	1	1	8	5	7	3	25	7,69%
5	Comfenalco - EPS	1	0	0	8	3	2	1	15	4,61%
6	Asmet salud EPS				6	3	2	0	11	3,38%
7	Sanitas	0	0	0	1	5	2	2	10	3,07%
8	Salud Total - EPS	0	1	3	1	2	0	1	8	2,46%
9	Sura EPS	0	2	0	2	2	1	0	7	2,15%
10	Famisanar	0	0	0	3	2	1	0	6	1,84%
11	Sanidad Militar EPS	0	1	0	0	0	3	0	4	1,23%
12	Sanidad Policia	0	0	0	1		1	0	2	0,61%
13	Cosmitet	0	0	0	0	2	0	0	2	0,61%
14	No asegurado	0	0	0	0	0	1	0	1	0,30%
	Total	13	19	18	85	69	88	33	325	100,00%

Fuente de información: Orfeo – Atención al Ciudadano y BD seguimiento peticiones escritas de la UPAP

1.2.4 Por tipo de mecanismo de protección.

Los mecanismos de protección, son la manera de proteger los derechos de los ciudadanos, encontrando que la acción de tutela es la de mayor representación con 130 registros, que corresponde al 22.62%; en segundo lugar, se encuentra orientación con 83 registros, que corresponde al 14.45%; en tercer lugar, se encuentran elaboración derecha de petición con 78 registros, que corresponde al 13.58%.

INFORME

A continuación, se presenta la estadística completa:

Tabla 12. Registro detallado de los mecanismos de protección año 2022.

Mecanismo de protección ciudadana gestión	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic	Total	%
Acción de tutela	7	14	14	26	34	23	12	130	22,64 %
Orientación	2	1	2	10	6	39	23	83	14,45 %
Elaboración derecha de petición	6	16	11	9	6	19	11	78	13,58 %
Asesoría	0	0	0	18	14	28	5	65	11,32 %
Medios electrónicos (email, WhatsApp, redes sociales, otros)	1	0	1	23	24	11	4	64	11,14 %
Gestión telefónica	3	3	2	8	9	14	13	52	9,05%
Oficio	0	0	1	15	6	17	6	45	7,83%
Desacato	1	1	2	9	10	6	3	32	5,57%
Traslado por Competencia	0	0	0	0	0	3	4	7	1,21%
Recurso	0	0	0	0	0	4	2	6	1,05%
Visita institucional o de campo	0	0	5	0	0	0	0	5	0,87%
Otro, cual	0	0	0	1	2	0	0	3	0,52%
Acompañamiento	0	0	0	0	2	0	0	2	0,34%
Impugnación	1	0	0	0	0	0	0	1	0,17%
Desaparecido	0	0	0	0	1	0	0	1	0,17%
Total	21	35	38	120	114	164	83	574	100,0 0%

Fuente de información: Orfeo – Atención al ciudadano

1.2.5 Por derecho vulnerado.

Dada nuestra función como ente garante de derechos, la identificación del derecho posiblemente vulnerado por parte de las entidades, es muy relevante para conocer y adelantar acciones para su protección.

Se encuentra que el derecho como es de esperarse más vulnerado es el derecho a la salud con 221 registros, que corresponde al 38.50%, en segundo el derecho a la vida con 140 registros, que corresponde al 24.39%, como los más representativos.

A continuación, se presentan los derechos vulnerados,

Tabla 13. Registro detallado de los derechos vulnerados año 2022.

Derechos	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic	Total	%
Artículo 49. Derecho a la atención de la salud y el saneamiento ambiental.	13	19	22	34	41	68	24	221	38,50%
Artículo 11. Derecho a la vida.	2	0	4	40	39	39	16	140	24,39%
Otro, cuál?	0	0	1	30	11	41	32	115	20,03%
Artículo 13. Derecho a la igualdad.	4	16	9	4	6	2	1	42	7,31%

INFORME

Artículo 23. Derecho de petición.	0	1	1	4	7	10	10	33	5,74%
Artículo 29. Derecho al debido proceso.	1	0	0	4	7	3	0	15	2,61%
Artículo 25. Derecho al trabajo.	0	0	1	4	2	1	0	8	1,39%
Total, general	20	36	38	120	113	164	83	327	100,00%

Fuente de información: Orfeo – Atención al ciudadano

1.2.6 Por enfoque diferencial.

Dada la función de la Personería como ente garante de derechos, la comunidad debe ser atendida con enfoque diferencial, es así como, se encuentra que el 42.05% - 244 de los ciudadanos que acuden a nuestros servicios, no presentan ningún enfoque diferencial, es decir, no es población de especial protección; seguido por los adultos mayores con el 18.81% - 108 y en tercer lugar Cabeza de hogar, con el 17.77% - 102. A continuación, se relacionan todos los enfoques en la **Tabla 14**.

Tabla 14. Población con enfoque diferencial año 2022.

I	Enfoque diferencial	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic	Total	%
1	Ninguno	16	23	26	64	34	55	26	244	42,50%
2	Adulto mayor	2	5	5	18	25	33	20	108	18,81%
3	Cabeza de hogar	2	0	2	16	24	40	18	102	17,77%
4	Víctima del conflicto	0	5	4	7	6	11	8	41	7,14%
5	Comunidad Afrodescendiente	0	0	0	12	13	11	3	39	6,79%
6	En situación de discapacidad	0	3	1	1	1	7	2	15	2,61%
7	Lider Comunal/Veedor	0	0	0	1	2	3	2	8	1,39%
8	Migrante	0	0	0	1	2	1	1	5	0,87%
9	Comunidad Indígena	0	0	0	0	1	2	1	4	0,69%
10	Funcionario Público	0	0	0	0	1	1	1	3	0,52%
11	Niño y adolescente	0	0	0	0	3	0	0	3	0,52%
10	Comunidad LGTBI	0	0	0	0	0	1	1	2	0,34%
	Total	20	36	38	120	113	164	83	574	100,00%

Fuente de información: Orfeo – Atención al Ciudadano y BD seguimiento peticiones escritas de la UPAP

1.3 Jornadas de orientación e instrucción

Se realizaron diferentes jornadas de orientación e instrucción a la comunidad, dando a conocer los servicios que presta la Personería a través de la Unidad Permanente de atención y protección de los Derechos Humanos UPAP, especialmente en el posicionamiento del Punto de atención Río Cauca, de esta forma durante el periodo comprendido entre mayo – diciembre/2022, se realizaron 11 jornadas de orientación, de la siguiente manera:

Tabla 15. Cronograma de Orientaciones.

Q	FECHA	JORNADA	POBLACIÓN BENEFICIADA
1	26/05/2022	Charla Orientación Servicios Personería Distrital - ESE CENTRO	20
2	12/06/2022	Charla Orientación Servicios Personería Distrital - ESE ORIENTE	13
3	8/08/2022	Charla Orientación Servicios Personería Distrital	27
4	11/08/2022	Charla Orientación Servicios Personería Distrital	30
5	16/09/2022	Hospital Carlos Holmes Trujillo	38
6	16/09/2022	Charla Orientación Servicios Personería Distrital	38
7	9/11/2022	Casa de Justicia de los Mangos	24
8	9/11/2022	Charla Orientación Servicios Personería Distrital	24
9	19/12/2022	Charla Orientación Servicios Personería Distrital	25
10	12/12/2022	Charla Orientación Servicios Personería Distrital	24
11	20/12/2022	Charla Orientación Servicios Personería Distrital	9

Tabla 20. Actividades de campo de orientación e instrucción



Fuente: Archivo Fotográfico Personería

2. SEGUIMIENTO AL SERVICIO DE URGENCIAS EN SANTIAGO DE CALI

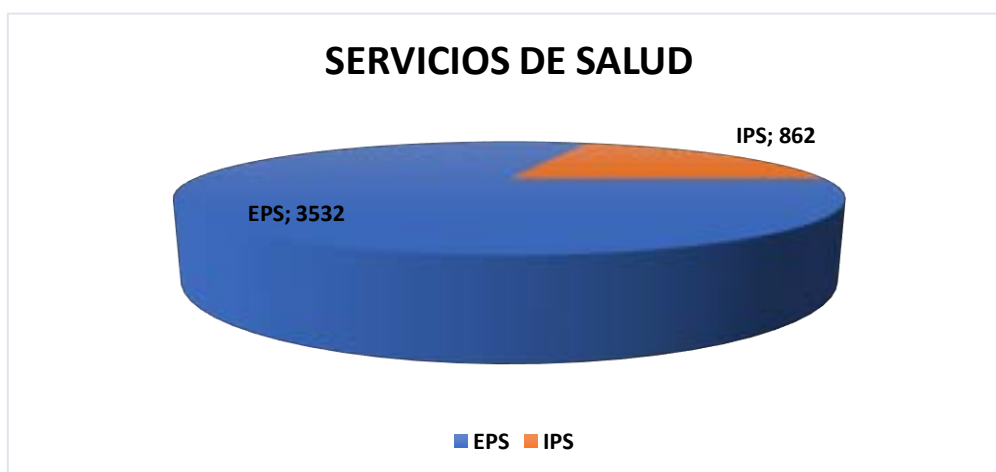
La prestación del servicio de urgencias se caracteriza por su naturaleza fluctuante, la cual varía considerablemente no solo según la Institución Prestadora de Salud (IPS), sino también debido a una serie de factores. Estos factores incluyen la ubicación geográfica, aspectos académicos, socio-demográficos de las poblaciones atendidas, así como la temporada y horarios, especialmente en fechas u horas identificadas con mayor afluencia de población, entre otros.

Esta combinación de factores hace que sea sumamente desafiante diagnosticar efectivamente la prestación de servicios de urgencias en una ciudad como Santiago de Cali. Requiere un alto nivel de cooperación tanto de la comunidad como de los representantes del Estado y los proveedores de servicios. No obstante, esto no debe obstaculizar el propósito de asegurar que el sistema, uno de los pilares fundamentales del Estado de derecho en Colombia, funcione correctamente en beneficio de sus usuarios.

En el año 2022, la Unidad Permanente de Atención y Protección de los Derechos Humanos y la sede del Centro Comercial Río Cauca de la Personería Distrital de Santiago de Cali recibieron un total de 6,379 requerimientos ciudadanos a través de sus distintos canales de atención (presencial, peticiones escritas y línea telefónica de atención permanente). De estos, 4,479, es decir, el 70% del total de peticiones, corresponden a situaciones relacionadas con la prestación de servicios de salud, siendo este el derecho más vulnerado por los ciudadanos.

Dentro de los 4,479 requerimientos relacionados con el servicio de Salud, 3,532 involucran a las Entidades Promotoras de Servicios de Salud (EPS), lo que representa el 78.85%, y 862 están dirigidos a las Instituciones Prestadoras de Salud (IPS) que operan en el Distrito, equivalente al 19.24%. Estos números indican la necesidad de la intervención de este órgano de control en defensa de los derechos de la ciudadanía. Por tanto, es plausible afirmar que el sistema de Salud presenta una situación crítica.

Grafica 3. Comportamiento de recepción de requerimientos de las EPS e IPS.



Fuente: Base de datos UPAP DDHH – Personería Distrital de Santiago de Cali

Para abordar esta situación, la Unidad de Protección y Atención a los Derechos Humanos de la Personería de Santiago de Cali determinó la necesidad de diseñar e implementar acciones con el propósito de diagnosticar posibles debilidades en la prestación de los servicios de urgencias dentro de las diversas Instituciones Prestadoras de Salud (IPS)

INFORME

autorizadas en el distrito. Esta iniciativa se fundamenta en nuestras facultades legales y funcionales, con el objetivo de intervenir para reducir y prevenir vulneraciones.

La pandemia de COVID-19 ha puesto a prueba la eficacia de los servicios de urgencias en las IPS, evidenciando carencias en infraestructura, equipamiento, suministros y personal. Aunque en gran medida se ha superado la emergencia sanitaria, es imperativo ejercer un mayor control y vigilancia sobre el funcionamiento cotidiano de los servicios de urgencias en Santiago de Cali. Esto es crucial dada la elevada frecuencia de quejas ciudadanas que se reciben a diario respecto a estos servicios.

2.1 Búsqueda de información y verificación en bases de datos.

Se llevó a cabo una verificación continua de información en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud (REPS), del Ministerio de Salud y Protección Social. Este registro contiene la lista de las 608 entidades que actualmente operan como IPS en Santiago de Cali. Se realizaron visitas a cincuenta (50) de estas entidades, las cuales están debidamente habilitadas para ofrecer servicios de urgencias. Durante estas visitas, se recopiló información adicional sobre la 'capacidad instalada' de cada una de ellas.

2.2 Visitas institucionales.

Se realizaron visitas de campo institucionales a las IPS que conforman la red de salud del Distrito de Santiago de Cali, con el fin de verificar de manera directa respecto de la forma como funcionan los servicios de urgencias, verificar la ocupación, infraestructura disponible y personal presente con funciones tanto medicas como administrativas, entre otras.

Se buscó realizar visitas a la totalidad de IPS habilitadas en el Distrito, pero se observa que el número de entidades se incrementó recientemente como consecuencia de la autorización de dos (2) entidades (*TRAUMAORIENTE DEL VALLE* y *UNIDAD MEDICA QUIRURGICA SALUD CALI*)

En total se realizaron las siguientes visitas:

Tabla 16. Cronograma de visitas a las Instituciones Prestadoras de Salud

No.	INSTITUCIÓN PRESTADORA DE SALUD	FECHA VISITA
1	CENTRO DE SALUD DECEPAZ	25/01/2022
2	E.S.E. RED DE SALUD DEL ORIENTE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL CARLOS HOLMES TRUJILLO	26/01/2022
3	CLINICA DESA S.A.S	26/01/2022
4	E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL VALLE EVARISTO GARCIA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	2/02/2022
5	E.S.E. RED DE SALUD DEL NORTE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL JOAQUIN PAZ BORRERO	3/02/2022
6	FUNDACIÓN VALLE DEL LILI SEDE LIMONAR	5/02/2022
7	CLINICA NUESTRA	5/02/2022
8	E.S.E. RED DE SALUD DEL CENTRO HOSPITAL PRIMITIVO IGLESIAS	7/02/2022
9	CENTRO MEDICO IMBANACO DE CALI SEDE 16	8/02/2022
10	E.S.E. HOSPITAL CARLOS CARMONA MONTOYA IPS	10/02/2022
11	E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO	11/02/2022
12	FUNDACION VALLE DEL LILI	12/02/2022
13	E.S.E. RED DE SALUD DE LADERA HOSPITAL CAÑAVERALEJO	14/02/2022
14	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS	14/02/2022

INFORME

15	CLINICA NUEVA RAFAEL URIBE URIBE SAS	15/02/2022
16	CLINICA FARALLONES S.A.	15/03/2022
17	CLINICA COLOMBIA ES	15/03/2022
18	CLINICA VALLE SALUD SEDE SUR	16/03/2022
19	FUNDACION CLINICA INFANTIL CLUB NOEL	16/03/2022
20	CLINICA DESA S.A.S	18/03/2022
21	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS	22/03/2022
22	HOSPITAL ISAIAS DUARTE CANCINO EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	24/03/2022
23	CLINICA NUESTRA SEÑORA DE LOS REMEDIOS	25/03/2022
24	CLINICA VALLE SALUD	25/03/2022
25	CLINICA REY DAVID	26/03/2022
26	CLINICA VERSALLES SEDE SAN MARCOS	11/04/2022
27	CLINICA CRISTO REY CALI	11/04/2022
28	OCCISALUD S.A.S	11/04/2022
29	IPS SALUD SURA CHIPICHAPE CALI	12/04/2022
30	CENTRO DE SALUD SILOE	18/04/2022
31	CENTRO DE SALUD TERRON COLORADO	22/04/2022
32	IPS SURA PASO ANCHO CALI	13/05/2022
33	CLINICA NUEVA DE CALI SAS SEDE LA QUINTA	15/06/2022
34	CLINICA NUEVA RAFAEL URIBE URIBE SAS	15/06/2022
35	CLINICA VERSALLES S.A.	17/06/2022
36	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS	22/06/2022
37	E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL PSIQUIATRICO UNIVERSITARIO DEL VALLE	27/06/2022
38	CLINICA DE OCCIDENTE	27/06/2022
39	E.S.E. RED DE SALUD DEL ORIENTE HOSPITAL CARLOS HOLMES TRUJILLO	30/06/2022
40	CENTRO DE SALUD DECEPAZ	16/07/2022
41	CLINICA NUEVA DE CALI SAS SEDE LA QUINTA	27/08/2022
42	CLINICA COLSANITAS S.A SEBASTIAN DEL BELALCAZAR	27/08/2022
43	CLINICA DE OCCIDENTE	29/08/2022
44	CLINICA NUESTRA	29/08/2022
45	E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL VALLE EVARISTO GARCIA	29/08/2022
46	CLINICA FARALLONES S.A.	29/08/2022
47	CLINICA VERSALLES S.A.	29/08/2022
48	DIME CLINICA NEUROCARDIOVASCULAR S.A.	7/09/2022
49	EPS SANITAS CENTRO MÉDICO UNIDAD DE URGENCIAS CALI	7/09/2022
50	URGENCIAS VALLESALUD SAN FERNANDO SAS	7/09/2022

En desarrollo de las visitas se realizaron recorridos de verificación por las diferentes áreas del servicio, específicamente en urgencias se está brindando en condiciones inferiores a las adecuadas, lo cual pueda llegar a constituir vulneración o barreras administrativas en la prestación de servicios de salud en urgencias, tales como pacientes sin cama, camilla o silla, pacientes siendo atendidos en suelo, pasillos, sillas tipo rimax, etc.

Fotografías 1. Visitas Institucionales a las Instituciones Prestadoras de salud



Fuente: Archivo Fotográfico

Al analizar en conjunto, se nota que el mayor porcentaje de personas que acuden a los servicios de urgencias constituye el 59% de adultos, es decir, individuos de entre 18 y 59 años de edad.

En cuanto a la infraestructura, se verifica, según el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud (REPS) del Ministerio de Salud y Protección Social, que las Instituciones Prestadoras de Salud (IPS) informan lo siguiente:

Tabla 17. Disponibilidad de infraestructura y dotación de las IPS.

Tipo	Cantidad
Ambulancias	26
Camas	5079
Camillas	1124
Consultorios	1063
Salas	318
Sillas	153
Unidad móvil	7
Total	7770

Fuente: Diseño Propio

La mayor dotación corresponde al número de camas habilitadas, ascendiendo a 5,079, seguida por camillas con 1,124, lo que suma un total de 6,203 de estas dos categorías de infraestructura.

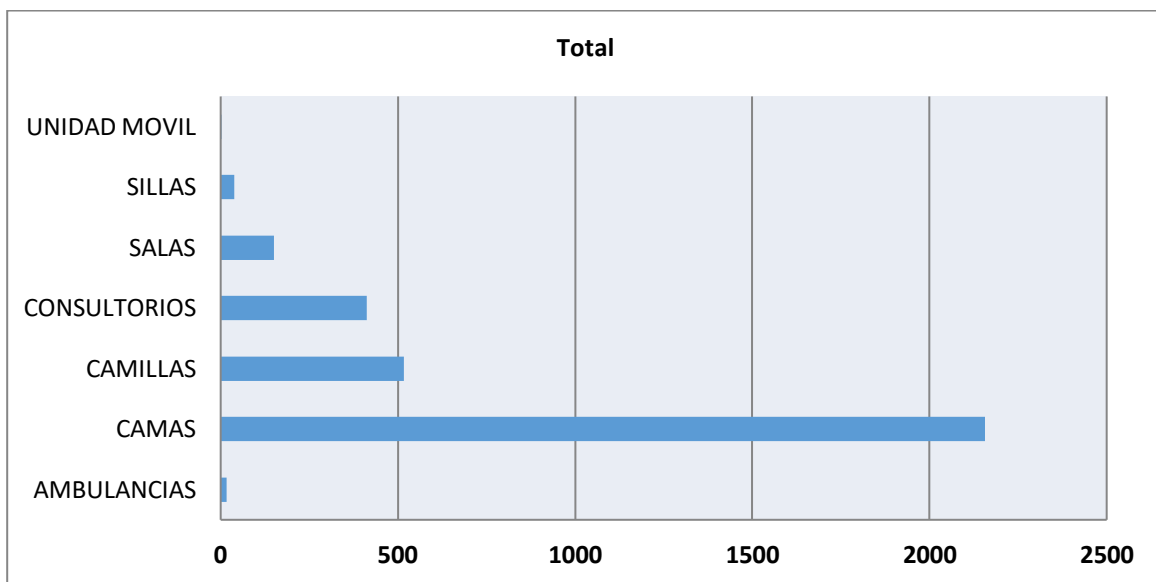
En consideración al periodo del requerimiento de información (noviembre de 2021 a enero de 2022), 17 entidades proporcionaron una respuesta satisfactoria. Por tanto, esta información se considerará como el principal insumo. Es importante tener en cuenta que, aunque IPS DIME CLINICA NEUROCARDIOVASCULAR S.A. respondió al requerimiento,

INFORME

proporcionó datos de manera global, abarcando la totalidad de pacientes atendidos durante el periodo en lugar de la discriminación solicitada. Por consiguiente, esta información no es completamente aprovechable para el presente informe. Sin embargo, se utilizará para generar observaciones y conclusiones de carácter general.

Según la información proporcionada por estas 17 entidades reportantes, la disponibilidad de infraestructura es la siguiente:

Tabla 18. Disponibilidad de Infraestructura.



Fuente: Diseño Propio

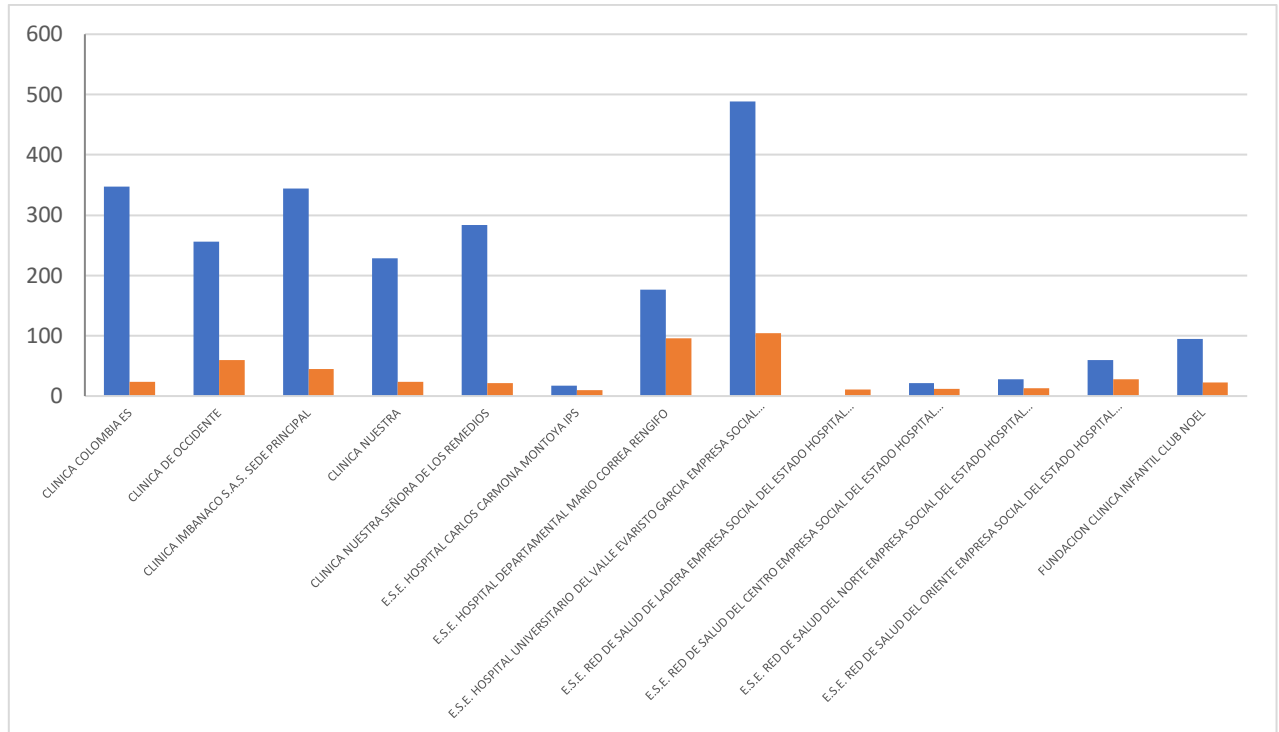
Durante el periodo comprendido entre el 1 de noviembre de 2021 y el 31 de enero de 2022, se ha prestado atención a un total de 128,876 pacientes en su conjunto. Esto representa un promedio diario de 1,431 pacientes.

Al comparar el promedio diario de pacientes atendidos en estas 17 IPS con su dotación de camas, camillas, consultorios y sillas, fundamentales para la atención de urgencias, se han registrado los siguientes datos:

Se destaca que el Centro Médico Imbanaco, por sí solo, contribuye significativamente a esta estadística al disponer de 360 camas para varios servicios. Si se excluye esta IPS, se observa una reducción en el indicador, disminuyendo a un promedio de 24.66 camas por IPS.

Se ha identificado una notoria discrepancia entre la capacidad habilitada de las IPS, dependiendo de si son de naturaleza pública o privada. Las IPS privadas más grandes en el Distrito tienen un mayor número de camas habilitadas en comparación con las IPS públicas.

Tabla 19. Disponibilidad de infraestructura por IPS.



Fuente: Diseño Propio

Solamente la IPS Hospital Universitario del Valle – Evaristo García, y la IPS Hospital Departamental Mario Correa Rengifo se encuentran en similar rango de capacidad al de las IPS privadas, esto presumiblemente por tratarse de entidades de orden departamental. Nótese que las IPS de la Red de Salud del Distrito presentan una carencia significativa en tema de capacidad habilitada en comparación con las demás IPS.

Tal como se señaló en aparte precedente el volumen de pacientes que maneja cada IPS obedece a diversos factores, tales como su naturaleza (pública o privada), ubicación, oferta de servicios, cobertura, nivel de atención, etc., lo cual impacta de manera significativa la capacidad para que cada una pueda brindar atención a la comunidad. Igualmente se sabe que las entidades ajustan la oferta de servicios y de funcionarios, de acuerdo a la demanda que de los mismos se genere, ello con el fin de propender por el mejor uso de sus recursos.

Otro factor que impacta de manera general la prestación de los servicios de las IPS en el caso colombiano, tiene que ver con la prestación de servicios a las diferentes EPS con las cuales hayan suscrito convenios especiales para la atención de sus afiliados, así como del tipo de régimen al cual brinden atención (subsidiado o contributivo).

Si bien, de acuerdo a lo establecido en el artículo 67 de la Ley 715 de 2001, se indica que la atención inicial de urgencias debe ser prestada en forma obligatoria por todas a las entidades públicas o privadas que presten servicios de salud a todas las personas independientemente de su capacidad de pago, sin requerir contrato ni orden previa, los factores arriba indicados influyen en la capacidad de una IPS para ofertar y por ende atender la demanda de servicios de urgencias.

Tal como se indicó en párrafos precedentes, se reconoce que se trata de un tema complejo, alrededor del cual confluyen un sinnúmero de circunstancias, las cuales deben ser tenidas en cuenta al momento de intentar diagnosticar e identificar respecto de situaciones que puedan llegar a constituir causal de vulneración de derechos a la comunidad, igualmente se deben tener en cuenta las realidades socio económicas y geopolíticas presentes en

INFORME

nuestra sociedad que de manera directa o indirecta impactan en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

3. Seguimiento al servicio de Ambulancias en Santiago de Cali.

Desde la Unidad Permanente para la Atención y Protección de los Derechos Humanos – UPAP DDHH y Sede Rio Cauca se realizó seguimiento al tema de ciudad sobre el servicio de ambulancias o el servicio especial de transporte de pacientes, comúnmente conocido como “servicio de ambulancias” se define como “el conjunto de actividades destinadas al traslado de personas en estado crítico o limitado ya sea primario, secundario o con atención prehospitalaria”³ el cual es desarrollado por parte de entidades tanto públicas como privadas debidamente habilitadas para ello, por parte de la autoridad en materia de salud en la jurisdicción.

En Colombia las fallas en la prestación de este servicio abarcan un amplio espectro de irregularidades, entre las principales quejas y denuncias que se han presentado alrededor de este son el incumplimiento de requisitos técnicos, insuficiente o inadecuada dotación, vehículos no aptos adecuados de manera irregular para su operación, así como reiteradas violaciones a la normativa en materia de tránsito e incluso algunas más graves como la participación o uso en actividades delincuenciales.

Sin embargo, la que constituye posiblemente la denuncia más recurrente es el llamado “*paseo de la muerte*” en el cual el paciente es trasladado a diferentes instituciones prestadoras de salud en las cuales no es atendido o es trasladado a algunas de manera específica poniendo en riesgo la atención del paciente.

Teniendo en cuenta que todas estas situaciones afectan de manera grave y reiterada los derechos de la ciudadanía caleña a la salud y atención médica; la función de la Personería Distrital de Santiago de Cali es velar por las garantías ciudadanas y la protección de los derechos de los ciudadanos faculta y motiva a este Ente de Control a realizar el seguimiento a la forma como se viene ejecutando en el Distrito de Santiago de Cali este servicio, así como el rol que han venido ejerciendo las diferentes entidades vinculadas con el mismo.

Es por ello que se determina, dentro del marco de las competencias funcionales de la Personería Distrital de Santiago de Cali, realizar una serie de requerimientos a entidades e instituciones tanto públicas como privadas, de rango distrital, departamentales y nacionales, que permitan iniciar diferentes diagnósticos y análisis a través de los cuales se posibilite profundizar, identificar y abordar las falencias observadas.

Se tiene plena conciencia por parte de esta entidad que, considerando el enfoque que se pretende para el abordaje de un tema de por si en extremo complejo, que conlleva la necesaria solicitud y eventual revisión de cuantiosa información por parte de un gran número de actores, ineludiblemente se habría de encontrar resistencia por parte de algunos a proporcionar la información; Igualmente se está al tanto de los retos tecnológicos que para muchas empresas prestadoras del servicio representa la el almacenamiento y consolidación de la información solicitada.

Sin embargo, en atención a los recientes y graves hechos en los cuales se han visto involucrados vehículos que prestan este servicio, los cuales dejan en evidencia las numerosas falencias y debilidades que aquejan este sistema, se torna imperativo realizar un mayor seguimiento a cada una de las etapas y actores que integran el sistema de

³ Decreto 780 de 2016 - MinSalud

INFORME

urgencias y emergencias en el Distrito de Santiago de Cali, en lo relacionado con la prestación del servicio especial de transporte de pacientes.

Si bien, se cuenta con grandes retos para el avance del tema, se considera por parte de la Personería Distrital que la afectación para los ciudadanos, que diariamente dependen en su vida e integridad de una adecuada y correcta prestación del servicio de ambulancias amerita redoblar los esfuerzos y recursos destinados a este tema.

3.1 Actividades actividades de seguimiento desde la UPAP

3.1.1 Solicitudes de información.

De acuerdo a los lineamientos establecidos a través de los cuales se pretende avanzar en el seguimiento al tema se determinó estructurar una serie de requerimientos a diferentes entidades teniendo en cuenta cada uno de los roles y competencias de las mismas en el asunto.

La Personería Distrital de Santiago de Cali ha realizado requerimientos a diferentes entidades, se han adelantado comunicaciones telefónicas con numerosos representantes de las entidades requeridas con la finalidad de aclarar dudas, y buscar mecanismos para la compilación y entrega de la información.

3.1.2 Visitas de verificación y acompañamiento.

Para comprender mejor el funcionamiento práctico del servicio especial de transporte de pacientes y así identificar posibles mejoras en el sistema que puedan evitar eventos graves o fatales similares a los ocurridos recientemente, es necesario recopilar información y realizar visitas tanto institucionales como de campo. Estas visitas permitirán obtener información de primera mano sobre cómo opera el sistema, cómo se transmiten y procesan los diferentes requerimientos que activan el servicio, y evaluar su efectividad en la garantía de la atención médica de la población. Con este fin, se han programado y llevado a cabo una serie de acciones, las cuales se detallan a continuación:

3.2 Acompañamiento a operativos de inspección y vigilancia realizados por la Secretaría de Salud Pública de Santiago de Cali.

El 19 de abril de 2022, se realizó un acompañamiento a operativos de inspección y vigilancia que realiza la Secretaría de Salud Pública del Distrito de Santiago de Cali a diferentes operadores del Servicio de Transporte Especial de Pacientes, por medio de los cuales se realiza verificación al cumplimiento de los requisitos técnicos, señalización, dotación y personal humano de cada una de los vehículos que prestan el servicio.

Fotografías 2. Acompañamiento a los operativos.



Fuente: Personería Distrital de Cali

3.3 Visita al Centro Automático de Despacho (línea 123) de la Policía Nacional – Seccional Cali.

El 19 de abril de 2022, se llevó a cabo una visita institucional en las instalaciones del Centro Automático de Despacho de la Policía Nacional – Seccional Cali, por medio de la cual se adelantó verificación respecto de la forma, funcionamiento y operación del sistema en lo relacionado con la recepción, direccionamiento y seguimiento a los requerimientos que ingresan a través de la línea 123 de la Policía Nacional, en los cuales se realizan solicitudes de despacho de ambulancias para atención de personas.

3.4 Visita al Centro Regulator de Urgencias y Emergencias (CRUE) del Distrito de Santiago de Cali.

Considerando la relevancia del Consejo de Urgencias y Emergencias (CRUE) en la operativa del sistema de urgencias, así como en la dirección, seguimiento y control del servicio especial de transporte de pacientes, la Personería Distrital de Santiago de Cali está en proceso de coordinar una visita al CRUE. Esta visita tiene como objetivo principal comprender mejor cómo se gestionan los diversos requerimientos de servicios de ambulancias.

Aunque la Personería Distrital de Santiago de Cali ha estado examinando el funcionamiento del servicio de transporte de pacientes desde el año pasado, durante el periodo de mayo a agosto de 2022 se decidió reestructurar el enfoque del seguimiento realizado, priorizando actividades de campo y verificación sobre la forma en que la administración municipal controla la operación del sistema.

Para lograrlo, se llevaron a cabo jornadas de seguimiento y verificación en campo en colaboración con la Secretaría de Salud Pública de Cali, la Secretaría de Movilidad y la Secretaría de Seguridad y Justicia. Durante estas jornadas, se revisó el cumplimiento de los requisitos técnicos y normativos que regulan la prestación del servicio. Estas actividades se llevaron a cabo tanto en las sedes administrativas de diversos operadores habilitados como en varios puntos de la ciudad donde confluyen diferentes ambulancias

Fotografía 3. Seguimiento a operativos secretaria de Salud a operadores de ambulancias



Fuente: Archivo Fotográfico

INFORME

Fotografía 4. Seguimiento a operativos secretaria de Salud a operadores de ambulancias.



Fuente: Archivo Fotográfico

El seguimiento a la operación del servicio de transporte especial de pacientes, debido al alto número de operadores habilitados (EPS, IPS y particulares), y al alto número de vehículos que prestan el servicio, presenta un reto enorme, tanto para la administración municipal, como para los Entes de Control. Sin embargo, se torna indispensable continuar realizando seguimiento a este tema toda vez que, de continuar presentándose irregularidades en la prestación del servicio, se está afectando de manera grave e injustificada los derechos de la comunidad y su acceso efectivo al sistema de salud.

Fotografías 5. Seguimiento a operativos secretaria de Salud a operadores de ambulancias.



Fuente: Archivo Fotográfico

Se requirió a través de oficio con radicado Orfeo No 20222120257601 a la secretaria de Salud Municipal un informe de acciones relacionadas con el control a los operadores de ambulancia en la ciudad, solicitando puntualmente: Informes de operativos realizados por parte de la Secretaría de Salud Pública de Santiago de Cali a los prestadores de servicio de transporte especial de pacientes que operan en la jurisdicción. Informe de operativos realizados en conjunto con Secretaría de Movilidad, Secretaría de Seguridad y Justicia, Ministerio de Salud y Protección Social, y demás entidades, así como los resultados de los mismos para la verificación e identificación de las ambulancias que operan en el Distrito, durante el periodo enero a julio de 2022.

Se realizó una visita de seguimiento en las instalaciones del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias del Distrito de Santiago de Cali, en el marco al seguimiento a la operación del servicio especial de transporte de pacientes en Santiago de Cali que viene realizando la Personería Distrital. En desarrollo de la cual se realizó presentación por parte de funcionarios de la Secretaria de Salud Pública de Cali, por medio de la cual se informó de los avances realizados por la Red de Urgencias del Distrito entre los cuales se realiza mención al desarrollo e implementación de la aplicación AmbulApp, la cual según se informa fue lanzada el 28/07/2022, disponible para sistemas operativos Android e IOS, se asimila a una aplicación para solicitar servicios de transporte de pasajeros tipo Uber, la cual, una vez

INFORME

el usuario se registra, la plataforma le permite realizar el reporte de accidentes los cuales son direccionado por el CRUE para la asignación de ambulancia para la atención del siniestro.

4. Seguimiento a pérdida de Biológicos de Vacunación COVID-19.

A continuación, se presenta informe de seguimiento que realizó la Unidad Permanente de Atención y Protección de los Derechos Humanos – UPAP - de la Personería Distrital de Santiago de Cali, sobre la pérdida de biológicos para vacunación contra el covid-19 en el Distrito de Santiago de Cali.

4.1 Situación encontrada por la UPAP sobre la pérdida de biológico.

En atención a la importancia sobre la preservación de los biológicos, en el marco del Plan Nacional de Vacunación, se consideró pertinente realizar seguimiento a los eventuales reportes o denuncias de pérdida de biológico en el Distrito, teniendo en cuenta que, 13 de abril del 2021 se recibió una denuncia por presunta pérdida de 162 biológicos para la vacunación contra el covid-19 por parte de la Red de Salud ESE Oriente, situación que derivó apertura de investigación contra la Secretaría de Salud y el gerente de la ESE Oriente.

El seguimiento adelantado por parte de la Personería Distrital de Santiago de Cali a la gestión de la Secretaría Distrital de Salud, relacionada con la pérdida de insumos biológicos para la vacunación por covid-19 en el marco del Plan Nacional de Vacunación implementada en el Distrito de Santiago de Cali, se desarrolló en tres (3) etapas:

La primera Etapa corresponde al reporte de pérdidas por parte de la ESE Oriente, la cual, de acuerdo a la indicado por parte de las instituciones involucradas se informó que *“las 162 dosis reportadas por Cali presentan un error en el reporte del motivo se informó que dicho biológico recibido mediante acta de baja del biológico de fecha 13 de abril de 2021, remitida por la ESE Oriente y firmada por el Gerente e indica que el motivo de pérdida fue que “cumplió los 5 días de conservación fuera de ultra refrigeración”, el cual por parte de la Contraloría General de la República culminó en “Hallazgo para el E.T., MSPS: administrativo, con presunta incidencia disciplinaria, Otras Incidencia para traslado a la Superintendencia Nacional de Salud-SNS. Y con solicitud de apertura Indagación Preliminar para determinar la cuantía real de las dosis perdidas.”* Y por Parte de este Ente de Control se dio como resultado la apertura a investigación contra la secretaria de Salud Pública de Cali.

La segunda etapa corresponde a las numerosas visitas realizadas por parte de las funcionarias de la UPAP – DDHH a las diferentes IPS y Mega Centros de vacunación por medio de las cuales se buscó verificar tanto del avance al Plan Nacional de Vacunación, como solicitar información de reportes de pérdidas de biológicos, en desarrollo de esta se realizaron las siguientes visitas así:

- 28/06/2022 - Visita a Hospital Primitivo Iglesias.
- 01/07/2022 - Visita a Secretaría de Salud Pública de Cali.
- 05/07/2022 - Visita a Red de Salud ESE Suroriente (Hospital Carlos Carmona).
- 06/07/2022 - Visita a Red de Salud ESE Ladera (Hospital Cañaveralejo).
- 06/07/2022 - Visita a Hospital Carlos Holmes Trujillo.
- 06/07/2022 - Visita a Hospital Joaquín Paz Borrero.
- 06/07/2022 - Visita a Hospital Primitivo Iglesias.
- 17/08/2022 - Visita a Secretaría de Salud Pública de Cali.

INFORME

La tercera etapa corresponde a la solicitud para el seguimiento y recolección de información de manera permanente que se realiza a las EAPB y a la Secretaría de Salud Pública de Cali, por medio de la cual se solicita el “reporte de pérdida de biológicos PAI – Covid19, las cuales se remitieron de manera periódica a la UPAP – DDHH, respecto de las cuales se obtienen informes vía correo electrónico.

Adicionalmente el 23 de febrero del 2022, mediante oficio No. 2022414502000153311, de la Secretaría de Salud Pública de Cali, solicito apoyo al ente de Control para el seguimiento a las entidades responsables del reporte y verificación de pérdidas, y en caso de ser pertinente las acciones adelantadas para la recuperación de los recursos, lo anterior en virtud de oficio No. 100-30.1 del 09 de febrero del 2022 de la Contraloría Departamental del Valle del Cauca, mediante el cual, teniendo en cuenta que se contaba con un reporte de dos mil setecientos dieciocho (2.718) dosis entre treinta y ocho (38) entidades entre públicas y privadas que no habían efectuado el adecuado reporte con los soportes respectivos.

De acuerdo a los lineamientos del Ministerio de Salud y Protección Social se puede entender por “dosis perdidas” cualquier cantidad de biológico para la vacunación contra el covid-19, la cual no es viable para su uso por cualquiera de las causales establecidas en los lineamientos técnicos expedidos por el Ministerio y la cual debe reportarse de acuerdo a los protocolos establecidos para ello por cada una de las entidades, de acuerdo a las competencias y funciones que les son atribuidas en el marco del Plan Nacional de Vacunación.

Imagen No. 1 Relación de la pérdida de los biológicos

Nº	Motivo de pérdida	Concepto (siempre reportar en NÚMERO DE DOSIS)
1	Política de frascos abierto	Registre el total de dosis pérdidas de acuerdo con las indicaciones del laboratorio productor en la estrategia intramural o extramural
2	Interrupción de la cadena de frío (Registre solo las dosis con concepto de NO uso por parte del INVIMA)	Vacuna COVID-19 con concepto técnico de NO USO por parte del INVIMA.
3	Contaminación del	Corresponde a la cantidad de dosis pérdidas debido a que el Vacuna COVID-19 reconstituida o diluida con diluyente que no le corresponde de acuerdo con las indicaciones del fabricante. Reconstitución o dilución con menor o mayor cantidad de mililitros a los indicados por el fabricante.
5	Error en la reconstitución/dilución	
6	Error en la dosificación	Corresponde a la persona vacunada contra COVID-19 con mayor o menor cantidad de dosis aplicada respecto a la indicación farmacéutica y los lineamientos nacionales.
7	Vacuna que excede el tiempo de almacenamiento en refrigeración	Corresponde a la vacuna que superó los días de almacenamiento en temperaturas de refrigeración de acuerdo a las indicaciones del laboratorio fabricante.
8	Vencimiento del biológico	Corresponde a la vacuna que expiró (venció) de acuerdo con lo registrado en la etiqueta del producto.
9	Frasco vial roto	Corresponde a las dosis de un (unos) viales identificados roto o fracturados durante el proceso de transporte nacional, municipal, IPS o extramural.
10	Fallas de fabricación/calidad	Corresponde a frasco/vial de vacuna COVID-19 sin producto, sin etiqueta, cambios de coloración del producto, partículas dentro del vial identificadas previas a la reconstitución, caja incompleta u otros aspectos del producto diferentes al indicado por el fabricante. Reportar en número de dosis.
11	Siniestro/Accidente	Vacuna pérdida en siniestros como inundaciones, incendios, desastres naturales, entre otros.
12	Robo/hurto biológico	Vacuna COVID-19 que fue hurtada durante el almacenamiento, transporte, distribución a nivel departamental, municipal, IPS o extramural.

Fuente: Ministerio de salud y Protección social, Subdirección de promoción y prevención

INFORME

En materia de reportes de pérdidas se debe tener especialmente en cuenta la política de frascos abiertos, la cual según se explica corresponde a aquellas que no se aplican después de abierto el frasco del biológico por no contarse con público para disponer de la totalidad de las dosis que trae este (*i.e. al inicio del plan de vacunación se esperaba para tener el número de personas completo antes de abrir el frasco, pero a medida que disminuyó la afluencia de población a los puestos de vacunación se autorizó a aplicar la vacuna aun cuando ello significara que un número determinado de dosis quedarían sin ser aplicadas*).

Al 31 de mayo de 2022, fecha del último informe mensual consolidado presentado ante el Ministerio de Salud Pública y Protección Social por la Secretaría de Salud Pública de Cali, se registraron treinta y seis mil quinientas cincuenta y dos (36,552) dosis de vacunas perdidas. En el informe se detalla el motivo de estas pérdidas.

Tabla No. 20 Consolidado de dosis perdidas corte al 31 de mayo de 2022

CONSOLIDADO DE DOSIS PERDIDAS CORTE AL 31 DE MAYO DE 2022	
TIPO DE VACUNA/ BIOLÓGICO	CANTIDAD EN DOSIS PERDIDAS
MODERNA	15.078
PFIZER	14.063
ASTRAZENECA	6.835
JANSSEN	331
SINOVAC	245
Total general	36.552

Fuente: secretaria de Salud Pública de Santiago de Cali “anexo 1 perdidas distrito de Cali al 30 de abril de 2022”

Tabla No. 21 Relación de perdidas presentadas por motivo de perdida corte al 31 de mayo de 2022

RELACION DE PERDIDAS PRESENTADAS POR MOTIVO DE PERDIDA CORTE AL 31 DE MAYO DE 2022	
MOTIVO DE PERDIDA	CANTIDAD EN DOSIS PERDIDAS
VACUNA QUE EXCEDE EL TIEMPO DE ALMACENAMIENTO EN REFRIGERACIÓN	24.467
VENCIMIENTO DEL BIOLÓGICO	6.620
Vacuna Moderna que excede los 30 días de almacenamiento en refrigeración	2.816
POLITICA DE FRASCO ABIERTO	1.519
Interrupción de la cadena de frío	491
Vacuna Pfizer que excede los 30 días de almacenamiento en refrigeración	162
ERRORES EN LA MANIPULACION	157
Error en la reconstitución/dilución	105
FRASCO O VIAL ROTO	85
POR FALLAS DE FABRICACION	52
Partículas extrañas en el vial posterior a la reconstitución	42
Vacuna Pfizer que excede los 05 días de almacenamiento en refrigeración	36
Total general	36.552

Fuente: secretaria de Salud Pública de Santiago de Cali “anexo 1 perdidas distrito de Cali al 30 de abril de 2022”

Tal como se observa las principales causas corresponden a “exceder el tiempo de almacenamiento en refrigeración”, seguido por “vencimiento del biológico”. Ello coincide con las quejas presentadas por parte de representantes de las EPS e IPS en reunión “*por incumplimiento a las coberturas de vacunación contra el COVID-19 a la población afiliada asignada a cada EAPB a través de sus IPS*” realizada el 23/03/2022 en la Universidad Santiago de Cali convocada por la Secretaría de Salud Pública de Cali, en la cual, entre

INFORME

otros temas, se buscó solución a problemática que se venía presentando por la negativa de las EPS e IPS a recibir las dosis de vacunas que el Ente Territorial tiene la responsabilidad de entregar a cada una de estas entidades de acuerdo al análisis de las coberturas de vacunación que permiten determinar la expectativa de la meta de población a vacunar para el cumplimiento de los objetivos del PNV. Lo anterior toda vez que, según manifiestan las EPS e IPS los biológicos de los cuales se pretende realizar entrega se encuentran próximos a su fecha de vencimiento y por ende les resultaría imposible cumplir con las metas de vacunación y tendrían entonces que asumir el costo de dichas pérdidas.

De acuerdo a lo manifestado por la secretaria de Salud Pública de Cali, la problemática tiene su origen en la percepción errada que tienen las entidades alrededor del tema de las pérdidas y la aparente dificultad para comprender que el hecho que, por que se reporte una pérdida de biológico, no por ello automáticamente se habrá de generar su cobro. Hay unas causales previamente establecidas, y si la entidad además de realizar el reporte, aporta los soportes que permitan verificar plenamente respecto de la ocurrencia de la causal, no hay lugar al cobro.

Se aclara de manera específica que las entidades responsables de brindar coberturas de vacunación en el marco del PNV contra el covid-19, están en la obligación de recibir la totalidad de las dosis designadas de acuerdo al análisis de coberturas que realiza la Secretaría de Salud Pública de Cali.

Igualmente se recalca que se han realizado esfuerzos para que las entidades entiendan que deben garantizar la planeación de estrategias que generen impacto con una búsqueda activa de la población objeto, contar con el talento humano suficiente que permita cubrir las actividades intramurales, extramurales e intersectoriales, así como presentar los planes de trabajo y formatos diligenciados, a fin de evitar que se les genere cobro por concepto de pérdidas de insumos de vacunación.

Una de las principales dificultades observadas corresponde a la pérdida de conocimiento institucional, debido a la rotación de personal que ha recibido las capacitaciones que realiza la Secretaría de Salud.

Desde la Secretaría de Salud se buscó actuar además como garante para agotar todos los posibles canales de comunicación y articulación entre las instituciones para intentar que; entre las entidades que presentan exceso de dosis disponibles y posibles rezagos en la aplicación de la vacuna, se realice el traslado de estas a las entidades que requieran más dosis, a fin de evitar que se genere la pérdida de los insumos. En este aspecto las Entidades Sociales del Estado que integran la Red de Salud Pública del Distrito han jugado un rol importante.

Se informa que los días 31 de enero y 18 de julio de 2022 siguiendo directriz del Ministerio de Salud y Protección Social, se socializo por la Secretaría de Salud Pública de Cali, respecto de la instrucción según la cual se realizarían cortes en la oportunidad de reporte ante el SISPRO por parte de cada una de las entidades obligadas a reportar, so pena que aquellas que no fueren debidamente reportadas en la fecha indicada debían ser asumidas y pagadas.

Finalmente se indica que todo el proceso de consolidación, seguimiento y verificación de pérdidas de biológicos se adelanta de manera articulada mediante metodología de conciliación entre el Ministerio de Salud y Protección Social, Unidad Nacional de Gestión del Riesgo, Entes Territoriales, EAPB e IPS, para el pago a las entidades. Este proceso actualmente se desarrolla por etapas con fechas determinadas de corte y con cada una de las EAPB, se requiere que todos los reportes en las diferentes plataformas (PAIWEB,

INFORME

SISPRO, etc.), de dosis perdidas, aplicadas, entregadas, asignadas, devueltas, trasladadas etc., debe coincidir plenamente antes de su presentación ante el Ministerio.

4.1 Actividades realizadas por la unidad permanente para la atención y protección de los derechos humanos – UPAP/DDHH.

La Unidad Permanente de Atención y Protección de los Derechos Humanos de la Personería Distrital de Santiago de Cali (UPAP – DDHH), realizó seguimiento al avance de la estrategia alrededor del Plan Nacional de Vacunación, desde su diseño y a lo largo de toda su implementación.

En desarrollo de dicho seguimiento, se realizaron visitas a todas las Instituciones Prestadoras de Salud del municipio de Santiago de Cali, designadas para adelantar el plan nacional de vacunación, se verificó acerca de los planes y estrategias que cada una de las instituciones estaba desarrollando para la puesta en marcha, se realizaron recorridos por los diferentes espacios designados y posteriormente se realizó estrecho seguimiento al avance del Plan de vacunación mediante visitas frecuentes a los puntos de vacunación, así como solicitudes de información a la Secretaría de Salud Pública de Santiago de Cali.

Teniendo en cuenta lo anterior se realizará un análisis del estado del Plan Nacional de Vacunación contra Covid-19 en Santiago de Cali, con el fin de brindar un mejor contexto respecto del tema de pérdida de insumos biológicos en el marco de esta política nacional.

4.1.1 Visitas institucionales.

La Unidad de Atención Permanente de la Personería inició la realización de visitas de verificación a los diferentes puestos de vacunación dispuestos en el distrito, especialmente los mega centros de vacunación dispuestos por la secretaria de Salud en Estadio Pascual Guerrero, almacén la 14 Calima y Pasoancho, Estadio María Isabel Urrutia, Plazoleta Jairo Varela y Jardín Plaza, entre otros.

Igualmente se realizaron visitas de campo institucionales a las IPS que conforman la red de salud del Distrito de Santiago de Cali, con el fin de verificar de manera directa de los reportes de pérdida de insumos biológicos para vacunación contra el covid-19 y verificar que se hayan realizado los reportes respectivos ante las autoridades pertinentes tal como lo establece el protocolo.

Registro fotográfico seguimientos al Plan Nacional de Vacunación y visitas seguimiento por pérdida de biológicos para vacunación contra covid-19

Registro Fotográfico No. 1. Coliseo María Isabel Urrutia.



Fuente: Registro Fotográfico

INFORME

Registro fotográfico No. 2 ESE Norte Hospital Joaquín Paz Borrero.



Fuente: Registro Fotográfico

Registro fotográfico No. 4 Puesto de vacunación Centro Médico Imbanaco.



Fuente: Registro Fotográfico

Registro fotográfico No. 5 ese Ladera puesto vacunación 14 Pasoancho.



Fuente: Registro Fotográfico

Registro fotográfico No. 6 ESE centro puesto de vacunación estadio.



Fuente: Registro Fotográfico

Registro fotográfico No. 8 Mesa de trabajo por incumplimientos al Plan Nacional de Vacunación.



Fuente: Registro Fotográfico

Desde la perspectiva de las funciones de la Personería Distrital de Santiago de Cali, como Ente de Control en seguimiento a las quejas y reportes que se presentaron en relación con pérdidas de insumos de biológicos para vacunación contra covid-19 desde la puesta en marcha del Plan Nacional de Vacunación, es factible afirmar que como tal no existe una problemática que amerite actuación alguna por parte del ente de Control, diferente a las que ya se han adelantado o se vienen adelantando, lo anterior toda vez que, si bien con corte al 31 de mayo de 2022 se ha reportado un total de treinta y seis mil quinientas cincuenta y dos (36.552) dosis de vacunas perdidas, con excepción de las ciento sesenta y dos (162) dosis reportadas por la ESE Oriente, dichos reportes de pérdidas han sido satisfactoriamente tramitados, verificados y justificados por las diferentes entidades y ante las autoridades pertinentes.

Se puede considerar que la principal causa por la cual se están perdiendo dosis de biológicos de vacunas contra el covid-19, obedece a la renuencia de la población para adherirse al esquema de vacunación, tal como se evidencia por el bajo nivel de cobertura, el cual se ubica en el cincuenta y ocho punto diecisiete por ciento (58.17%) del total de población objetivo, lo que significa que un alto porcentaje de vacunas se está venciendo a pesar que las EAPB y las IPS adelantan las estrategias para la búsqueda activa. Situación al cual escapa de las facultades del Ente de Control, por tratarse de un tema eminentemente de la esfera de la libre determinación de los ciudadanos el vacunarse o no contra el virus.

INFORME

5. Conclusiones

En General

- a) El trabajo desarrollado por los funcionarios pertenecientes al equipo ha brindado gran apoyo a la gestión.
- b) El aumento en el número de usuarios atendidos, evidencia un adecuado posicionamiento institucional.
- c) Se cumplió a cabalidad el plan de trabajo trazado en el año para el tema de desaparecidos en el Distrito.
- d) Se continúa liderando la mesa de trabajo de desaparecidos en el Distrito.
- e) Haciendo una comparación con el mismo periodo del 2021, se encuentra un aumento en la UPAP – CAM para un total de atenciones de 5.805 comparado con el 2021 de 5054, crecimiento del 12.93%.
- f) En el mes de junio de 2022, se dio apertura a la nueva Sede de Atención al público en el Centro Comercial Rio Cauca, donde se atendieron 574 casos con tendencia al alza.
- g) El mayor servicio requerido por los usuarios es el Servicio de Salud.
- h) El 68%, de los ciudadanos muestran agradecimiento y felicitan a los servidores.

De urgencias

- a) IPS de naturaleza pública indiscutiblemente se encuentra en situación de desventaja frente a una IPS de naturaleza privada en la medida que las privadas pueden acudir a procesos mucho más expeditos que las IPS públicas.
- b) Las IPS de naturaleza privada pueden acceder y disponer de manera mucho más expedita de los recursos que se captan por la prestación de los servicios, mientras que las IPS públicas se ven supeditadas a diferentes gestiones de índole administrativa para el acceso, giro y desembolso de los recursos que se requieren.
- c) Se considera pertinente continuar realizando seguimiento a la operación de los servicios de urgencias
- d) Hay una débil oferta tanto de profesionales de la salud, especialmente aquellos de perfil especializado,
- e) La mayoría de personas que acuden a los servicios de urgencias de las diferentes IPS corresponde a adultos cuya clasificación de triage se ubica en grado 3 y 4, esto es que, si bien requieren atención oportuna, su condición fisiológica en términos generales es estable.

De Ambulancias

- a) La importancia que reviste el CRUE en la forma como opera el sistema de urgencias, en el direccionamiento, seguimiento y control a la prestación del servicio especial de transporte de pacientes.

INFORME

- b) Se diseñaron y adelantaron jornadas de seguimiento y verificación en campo en conjunto con la Secretaría de Salud Pública de Cali, Secretaría de Movilidad y Secretaría de Seguridad y Justicia, en las cuales se adelantaron actividades de revisión del cumplimiento de los requisitos técnicos y normativos que regulan la prestación del servicio
- c) Se ha implementado la aplicación AmbulApp, lanzada el 28 de julio del 2022, que está disponible para sistemas operativos Android e IOS. Esta aplicación se asemeja a plataformas de solicitud de servicios de transporte de pasajeros, como Uber.

De Pérdida de biológicos

- a) El proceso de consolidación, seguimiento y verificación de pérdidas de biológicos se adelanta de manera articulada mediante metodología de conciliación entre el Ministerio de Salud y Protección Social, Unidad Nacional de Gestión del Riesgo, Entes Territoriales, EAPB e IPS, para el pago a las entidades.
- b) La principal causa por la cual se están perdiendo dosis de biológicos de vacunas contra el covid-19, obedece a la resistencia de la población para adherirse al esquema de vacunación.

6. RECOMENDACIONES

En general

- a) Durante el año 2022, en la UPAP se atendieron 5805 ciudadanos siendo necesario fortalecer el equipo humano especialmente el canal de atención presencial.
- b) Es importante la asignación de un equipo humano capacitado y suficiente para atender la demanda de la unidad de atención.
- c) Es necesaria mayor divulgación de los servicios de la Personería Distrital, especialmente en la nueva Sede del Centro Comercial Río Cauca.
- d) Espacios de capacitación y formación constante para el equipo humano de la Unidad, buscando estar actualizados.
- e) Debe haber mayor divulgación de los servicios de la Personería a través de los canales de difusión institucional.
- f) Se requiere una capacitación profunda en temas de atención al ciudadano, salud.
- g) Asignación de equipo humano capacitado y suficiente para atender la demanda de la unidad de atención.

De urgencias

- a) Continuar con la programación de visitas periódicas a cada una de las IPS que se encuentren habilitadas para la prestación de servicios de urgencias en el

INFORME

Distrito, con el fin de verificar de primera mano respecto de la forma como funcionan los diferentes servicios.

De ambulancias

- a) Se torna indispensable continuar realizando seguimiento a este tema toda vez que, de continuar presentándose irregularidades en la prestación del servicio, se está afectando de manera grave e injustificada los derechos de la comunidad y su acceso efectivo al sistema de salud.

De biológicos

- a) A la Secretaría le corresponde realizar la capacitación a las IPS sobre los procedimientos y protocolos para el reporte de pérdidas de biológicos, igualmente la entidad es garante de la entrega de los biológicos y realizar el seguimiento al reporte y cargue de la información en las plataformas y los respectivos soportes para su consolidación y presentación ante las demás entidades.
- b) La periodicidad de los reportes que se realizan ante el Ministerio de Salud Pública y Protección Social, se ha reducido a un reporte consolidado mensual, en atención a los avances del Plan Nacional de Vacunación, sin embargo, el reporte que realiza cada una de las IPS ante la Secretaria de Salud Pública de Cali es diario para evitar retrasos en la revisión de la información y poder.