



**FORMATO
ACTA DE AUDITORIA**

ACTA No. **5**

TEMA	Apertura de visita IV a la oficina local NUEVA EPS régimen Subsidiado en el municipio de San Andrés isla, para la atención al usuario, para el periodo vigencia 2024 y de 1º de enero de 2025 al 31 de marzo de 2025, en cumplimiento del Decreto 780 de 2016, Resolución 4343 de 2012, circular externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Supersalud. Circular 000008 de 2018 de la Supersalud.
FECHA	3-04-2025
HORA	11:30 a.m.
LUGAR	Oficina de Nueva EPS S.A. régimen Subsidiado – San Andrés Isla, Av. Libertadores Centro Comercial CAPRI Local 19
DEPENDENCIA RESPONSABLE	Unidad de Aseguramiento

En la ciudad de San Andrés Isla del Departamento de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, a los tres (03) días del mes de abril del año 2025, se hicieron presentes en **NUEVA EPS S.A. - Régimen Contributivo**, con NIT 900.156-2649-2, ubicada en Av. Libertadores Centro Comercial CAPRI Local 19, los funcionarios o contratistas en representación de Entidad Territorial de San Andrés, Providencia y Santa Catalina:

NOMBRE	Nº IDENTIFICACIÓN	CARGO
Liz Josefina Manuel Corpus	CC 52265601	Profesional Universitario Referente Participación Social Coordinador de Auditoria
Danelis Marengo Zabaleta	CC 40990517	Trabajadora Social-Contratista Participación Social en Salud
Emili patricia Justiniani Ramírez	CC 1143384946	Trabajadora Social-Contratista Participación Social en Salud

Por parte de NUEVA EPS S.A.:

NOMBRE	Nº IDENTIFICACIÓN	CARGO
Michael Manuel Cardona	CC 79942624	Gerente Zonal
Yamilet Rudas Baldonado	CC 39154029	Profesional de Requerimiento
Kevin Gómez Cepeda	CC1123630591	Coordinador de Gestión Ambulatoria y Alto Costo

DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

A las 11:30 a.m. del día 3 de abril de 2025, se hace apertura de la visita de IV a la oficina local NUEVA EPS régimen Subsidiado en el municipio de San Andrés isla, para la atención al usuario, para el periodo vigencia 2024 y de 1º de enero de 2025 al 31 de marzo de 2025, en cumplimiento del Decreto 780 de 2016, Resolución 4343 de 2012, circular externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Supersalud. Circular 000008 de 2018 de la Supersalud. La visita inicia el día 3 de abril de 2025 y finaliza el día 5 de abril de 2025 a las 12 del mediodía, a lo cual se solicita la siguiente información y soportes de evidencia:

- Entrega base datos con PQR 2024 y lo corrido 2025
- Carpeta requerimiento PQR
- Carpeta respuesta por PQR 2024 y 2025
- Soporte de notificación al usuario de respuesta
- Soporte de mecanismos que tiene la EPS para medir la satisfacción a los usuarios

K



FORMATO
ACTA DE AUDITORIA

- Protocolo de buzón de sugerencia que tiene en cuenta la participación de los usuarios
- conformación la Asociación de Usuarios en el municipio - Repositorio de convocatoria, celebración de la asamblea, cronograma y acta de conformación

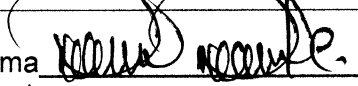
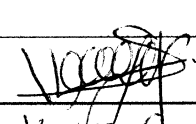
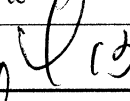
La anterior debe ser remitida en el enlace y/o drive que se describe a continuación:

https://gubernacionsanandres-my.sharepoint.com/:f/g/personal/pssalud_sanandres_gov_co/Em_hxJWFivINku-gYRGCDf8BYbNF0quCj3gQu6HXtI4_OA?e=b8bcgb

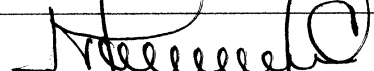
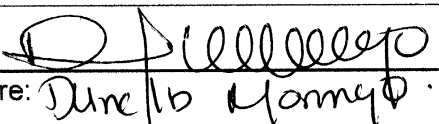
Se resalta nuevamente que, **los hallazgos encontrados serán detallados en el informe de auditoría, el cual se remitirá a la entidad a la NUEVA EPS - Régimen Subsidiado.**

No siendo otro el motivo de la presente acta se aprueba y se firma por quienes en ella intervinieron, a las 4:00 p.m., del día tres_(03) del mes de abril del año 2025.

Por parte de Nueva EPS S.A. régimen Subsidiado:

Firma  Nombre: _____	Firma _____ Nombre: _____
Firma  Nombre: <u>Kevin Gomez</u>	Firma _____ Nombre: _____
Firma  Nombre: <u>Yamiler Lujan</u>	Firma _____ Nombre: _____

Por parte de la Secretaría de Salud Departamental de San Andrés, Providencia y Santa Catalina:

Firma  Nombre: <u>Liz Johana Manuel Cepa</u>	Firma _____ Nombre: _____
Firma  Nombre: <u>Direito Manya</u>	Firma _____ Nombre: _____
Firma <u>Emily Justina Lamy</u> Nombre: <u>Emel Justina Lamy</u>	Firma _____ Nombre: _____



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina
Reserva de Biosfera Scaflower
Nit: 892.400.038-2

**ACTA DE INSPECCION Y VIGILANCIA A LA ATENCION AL USUARIO NUEVA EPS
REGIMEN SUBSIDIADO - REGIMEN CONTRIBUTIVO**

FECHA: 03/04/2025 **Hora de inicio: 11:30am** **Hora final: 4.00 p.m**

1. DESARROLLO DE LA INSPECCION Y VIGILANCIA TEMAS TRATADOS

**ACTA DE VISITA SEGUIMIENTO A LA OFICINA DE LA NUEVA EPS
REGIMEN SUBSIDIADO Y CONTRIBUTIVO DE SAN ANDRES ISLA**

En la isla de San Andrés, la Secretaría de Salud perteneciente a la Gobernación del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina se presentó de manera presencial en la oficina de la Nueva EPS ubicada en la dirección Avenida los Libertadores Sector Johnny Well Local 19 Zona 2, el día 3 de abril de 2025 a las 11:30 am.

El objetivo de esta visita es realizar seguimiento a la oficina de la Nueva EPS para evaluar su estado en relación con la atención a los usuarios y los mecanismos implementados para garantizar su satisfacción. En particular, se revisará la gestión oportuna de las PQRSD interpuestas por los usuarios.

En representación de la Secretaría de Salud de la Gobernación del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina con NIT 892.400.038-2, participarán los siguientes funcionarios:

NOMBRE	Nº IDENTIFICACIÓN	CARGO
Liz josefina Manuel Corpus	52265601	Profesional Universitario-Referente Participación Social en Salud
Danelis Marengo Zabaleta	40990517	Trabajadora Social-Contratista Participación Social en Salud
Emily Justiniani Ramírez	1143384946	Trabajadora Social-Contratista Participación Social en Salud

En representación de los funcionarios responsables de atender la visita por parte de la Nueva EPS con NIT 900156264-2, se enumerarán a continuación:

NOMBRE	Nº IDENTIFICACIÓN	CARGO
Michael Manuel Cardona	74942624	Gerente Zonal
Kevin Gómez Cepeda	1123630591	Coordinador de Gestión de Riesgo Primario
Yamileth Rudas Baldonado	39154029	Profesional de Requerimientos



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina
Reserva de Biosfera Scaflower
Nit: 892.400.038-2

Para garantizar el adecuado desarrollo de la visita, se procede a aplicar una lista de chequeo cuyos resultados se describen a continuación:

ACTIVIDAD	CUMPLE		SITUACION EVIDENCIADA
	SI	NO	
La EPS tiene oficina de atención al usuario de manera personalizada. Mecanismo de atención presencial. (perfil persona SIAU, número de personas)- artículo 2.10.1.1.3. del Decreto 780 de 2016 e inciso 15 del numeral 4.2. y numeral 4.4. del artículo 4 de la Resolución 4343 de 2012, circular externa 202315100000010-5 de 2023 de la Supersalud. Circular 000008 de 2018 de la Supersalud	x		La EPS tiene oficina de atención al usuario de manera personalizada ubicada en avenida los libertadores centro comercial capri local 19 cuenta con cuatro (4) personas con los siguientes datos y perfiles: Emelda McLaughin pomare, asesora de servicio al cliente Amalia Alvarado Sierra, asesora de servicio al cliente Koshira Corales, asesora de traslados Carlos Bryan Lever, auxiliar de registro y control Evidencias fotográficas y certificaciones de perfil del talento humano
La EPS tiene oficina de atención al usuario ubicada en sitio de fácil acceso.	x		La EPS cuenta con una oficina de atención al usuario ubicada en sitio de fácil acceso (con rampas) Evidencias fotográficas
La EPS tiene oficina de atención al usuario dotada de las herramientas logísticas y tecnológicas necesarias para su normal funcionamiento. (Línea telefónica, celular, computador, acceso a internet, ventilación, iluminación, sala de espera)	x		La EPS tiene oficina de atención al usuario dotada con las herramientas logísticas: Evidencia fotográfica Certificación de línea telefónica
Horario de atención acorde a las necesidades de los usuarios	x		La Eps cuenta con horario de atención de 7.30 am a 4,30 pm de Lunes a viernes y sábado de 8 30 am a 10 30 am Evidencia fotográfica
Existencia y publicación de la línea gratuita 01 8000 para atender a los usuarios 24 horas al día, siete días a la semana y canales no presenciales.	x		La Eps cuenta con línea de atención gratuita 24 horas Evidencia fotográfica
Existencia de ventanilla de atención preferencial	x		La EPS cuenta con ventanilla de atención preferencia Evidencia fotográfica
Canales existentes de comunicación que tiene la EPS para la atención a los usuarios (Escrita, personalizada, telefónica, página WEB) o cualquier otro medio. - revisar formato PQR	x		Los canales de atención existen para los usuarios son de manera escrita: reciben quejas a través de formato y a un correo institucional www.nuevaeps.com.co ,
Respuesta oportuna y de fondo a las PQR que realiza el usuario	x		Se entrega base datos con PQR 2024 y lo corrido 2025, por lo reposa en acta de apertura. Carpeta requerimiento PQR Carpeta respuesta por PQR 20204 y 2025 Soporte de notificación al usuario Por definir análisis de las intervenciones a las PQR Se realizará análisis para el día 8 de Abril de 2025
La persona encargada de la oficina conoce el protocolo para resolución y trámite de PQR.	X		La persona manifiesta conocer los procesos de acuerdo a la circular externa 202315100000010-5 de 2023 de la Supersalud. Circular 000008 de 2018 de la Supersalud.

Cra. 1ª. Av. Francisco Newball, Edificio CORAL PALACE
PBX (8)5130801 Telefax 5123466
Página Web: www.sanandres.gov.co
San Andrés Isla, Colombia



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina
Reserva de Biosfera Scaflower
Nit: 892.400.038-2

Existencia de mecanismos que tiene la EPS para medir la satisfacción a los usuarios y genera informes de análisis	X	Se manifiesta evidencia de mecanismo de Eps para la medición de satisfacción- se debe anexar formato aplicado a tal fin, y análisis de los mismo en el último trimestre
La EPS-S cuenta con un buzón de sugerencias.	x	No se evidencia Buzón de sugerencia físico, manifestando buzón virtual
El buzón de sugerencias es manejado con un protocolo que tiene en cuenta la participación de los usuarios.	x	La EPS cuenta con el protocolo Manejo de buzón de sugerencia -Evidencia envío de protocolo y análisis de la apertura del buzón virtual
La EPS-S tiene conformada la Asociación de Usuarios en el municipio.	x	.Repositorio de convocatoria, celebración de la asamblea, cronograma y acta de conformación

2. COMPROMISOS

COMPROMISO	RESPONSABLE Y CARGO	FECHA
Suministrar información solicitada en el acta de Apertura a través de link anexo https://gubernacionsanandres-my.sharepoint.com/:f/g/personal/pssalud_sanandres_gov_co/Em_hxJWF1vINku-gYRGCDf8BYbNF0quCj3gQu6HXtI4_OA?e=b8bcgb		Próxim a visita

3. ANEXOS Y/O DOCUMENTOS ENTREGADOS (se debe especificar el medio de entrega: físico, digital, correo, otro).

DOCUMENTO	MEDIO	CANTIDAD
_____	_____	_____
_____	_____	_____

4. EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,

Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Scaflower

Nit: 892.400.038-2



Para constancia, se procede a firmar la presente **acta de la visita** celebrada en **San Andrés Isla** a la oficina de la Nueva EPS, el día **3 de abril de 2025**. ↴

*Cra. 1ª. Av. Francisco Newball, Edificio CORAL PALACE
PBX (8)5130801 Telefax 5123466
Página Web: www.sanandres.gov.co
San Andrés Isla, Colombia*



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina
Reserva de Biosfera Scaflower
Nit: 892.400.038-2

En representación de la Secretaría de Salud de la Gobernación del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina con NIT 892.400.038-2, participaron los siguientes funcionarios:

Nombre: <i>Jorge Manudo</i>	No. Cédula <i>52265661</i>	Firma: <i>[Signature]</i>
Nombre: <i>Daniel Marino Zebulca</i>	No. Cédula <i>40940517</i>	Firma: <i>[Signature]</i>
Nombre: <i>Emili Justinián Ramirez</i>	No. Cédula <i>1143384946</i>	Firma: <i>[Signature]</i>

En representación de los funcionarios responsables de atender la visita por parte de la Nueva EPS con NIT 900156264-2, se enumeraron a continuación

Nombre: <i>[Signature]</i>	No. Cédula	Firma:
Nombre: <i>[Signature]</i>	No. Cédula <i>117363541</i>	Firma: <i>Kenny Gomez</i>
Nombre: <i>[Signature]</i>	No. Cédula <i>391541029</i>	Firma: <i>[Signature]</i>

NOTA. Esta acta reposará en el archivo de la dependencia correspondiente.