

INFORME ANUAL DE AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2021

RED DE SALUD LADERA

MARIA PIEDAD ECHEVERRI C. GERENTE

Sede Administrativa

Calle 5C #39 - 51 Barrio Tequendama PBX 608 0124

Web: www.saludladera.gov.co Nit. 805.027.289-9

"Inteligente por la Vida"

EQUIPO DE TRABAJO

- MARIA PIEDAD ECHEVERRI CALDERON – Gerente Actual
- LUZ KARIME GAVIRIA PRIETO – Subgerente Científica Asistencial
- JUAN FERNANDO SALAS – Subgerente de Promoción y Prevención
- VIVIANA SOTO OSPINA – Subgerente Administrativo y Financiero Actual
- KATHERINE ZAPATA MARTINEZ – Jefe de Planeación Actual
- RAFAEL CUBILLOS – Jefe de Oficina de Control Interno

INTRODUCCION

A continuación se elabora el informe de la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la ciudadanía, que muestra los resultados de la gestión de la Red de Salud de Ladera E.S.E. durante la vigencia 2021, en desarrollo del Plan de Desarrollo Institucional 2020-2023 "Inteligente por la vida" que reúne las acciones en salud para la población de la zona de ladera del municipio de Santiago de Cali.

El objetivo de la E.S.E., es prestar servicios de salud, entendidos como un servicio público a cargo del Estado y como parte integrante del Sistema de Seguridad Social en Salud. De conformidad con lo establecido en los artículos 194 a 197 de la Ley 100 de 1993, apoyada en los principios básicos de eficiencia y calidad.

Sede Administrativa

Calle 5C #39 - 51 Barrio Tequendama PBX 608 0124

Web: www.saludladera.gov.co Nit. 805.027.289-9

"Inteligente por la Vida"



ASPECTOS GENERALES

La Red de Salud Ladera E.S.E, es una de las cinco Empresas Sociales del Estado (E.S.E.) de Santiago de Cali, creadas mediante Acuerdo 106 de 2003 del Concejo Municipal de Santiago de Cali, con categoría especial de entidad pública, descentralizada, dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente; adscrita a la Secretaría de Salud Pública Municipal de Santiago de Cali y sometida al régimen jurídico previsto en la Ley. Las Empresas Sociales del Estado de Santiago de Cali se crearon con el objetivo de descentralizar la prestación de los servicios de salud del primer nivel de atención, facilitando el acceso y ampliando la cobertura frente a la población de escasos recursos que reside en las zonas vulnerables de Cali.

Desde su creación la Red de Salud de Ladera E.S.E. ha tenido como propósito responder a los principios orientadores de su constitución garantizando la oferta de servicios de salud con calidad, oportunidad, accesibilidad, integralidad, pertinencia, eficiencia, equidad, continuidad, participación, orientación familiar y

comunitaria de la atención en salud. La Empresa cuenta con un recurso humano calificado, con experiencia y proyección humana en la atención de los usuarios, distribuido en sus 38 Instituciones Prestadoras de Salud (IPS) y sintonizado con las necesidades y expectativas relacionadas con la promoción de la salud y prevención de la enfermedad de la población de su zona de influencia. Igualmente cuenta en la oferta de sus servicios de salud con grupos extramurales con enfoque familiar y comunitario los cuales se desplazan semanalmente en Jornadas de Salud y visitas domiciliarias a diferentes áreas urbanas y rurales.

Sede Administrativa

Calle 5C #39 - 51 Barrio Tequendama PBX 608 0124

Web: www.saludladera.gov.co Nit. 805.027.289-9

"Inteligente por la Vida"

UBICACIÓN GEOGRÁFICA

El área de influencia de la Red de Salud de Ladera, está localizada en las comunas 1, 3, 17, 18, 19, 20, 22 y los corregimientos de la zona rural, a excepción del Corregimiento de Navarro al oriente de la ciudad. El territorio abarca límites con los municipios de Jamundí, Puerto tejada, Yumbo y Buenaventura.

A continuación, se puede observar la ubicación de la red en el territorio de Cali, cuya mayor extensión corresponde a corregimientos rurales:



La Red de Salud de Ladera es hoy la Empresa Social del Estado con mayor territorio cubierto en el Municipio de Santiago de Cali, cubriendo un área bruta de 45.739 hectáreas que representan el 82% del territorio municipio distribuidas de la siguiente manera: en la zona urbana con 3.934 hectáreas (32% del territorio), y 41.806 hectáreas en la zona rural (84% del territorio).

ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA ESE.

Sede Administrativa

Calle 5C #39 - 51 Barrio Tequendama PBX 608 0124
Web: www.saludladera.gov.co Nit. 805.027.289-9
"Inteligente por la Vida"



En las diferentes Comunas que hacen parte de E.S.E Ladera, se dispone de IPS públicas que prestan sus servicios a la comunidad residente en la misma, además de apoyar también el trabajo en Red con entes territoriales y con empresas privadas u ONG según la necesidad.

El área de influencia de la E.S.E Ladera incluye el sur, oeste y centro de la Ciudad de Cali, además de la zona rural de Cali, específicamente con la ubicación de IPS para la atención en las comunas 1, 3, 17, 18, 19, 20 y los corregimientos de Cascajal, Buitrera, Pance, Villacarmelo, La Vorágine Felidia, La Leonera, Peñas Blancas, Pichindé, Saladito, Golondrinas, La Castilla, La Paz Rural, El Hormiguero, Los Andes, La Elvira, y el Alto Aguacatal.

La ESE Ladera cuenta con un portafolio de servicios de salud habilitados en sus 37 IPS; esta oferta de servicios está orientada principalmente hacia la baja complejidad, que en su integralidad y pensando en facilitar el acceso a los pacientes, se ofrecen servicios de mediana complejidad como consulta especializada y cirugía.

La Red Integra 37 IPS prestadores de Servicios organizados de la siguiente manera:

TIPO	CANTIDAD
Hospital	1
IPS Urbanas	19
IPS Rurales	18
Total	37

En la E.S.E Ladera se cuenta con un Hospital de Referencia, el Hospital Cañaveralejo. La restantes IPS de la red presentan la siguiente distribución:

Comuna 1: IPS Terrón Colorado cuenta con servicio de Urgencias y sus puestos de salud; La Paz Urbana y Vistahermosa.

Comuna 3: Hospital Cañaveralejo, cuenta con servicio de Urgencias y la IPS de San Pascual

Comuna 17: IPS Primero de Mayo.

Comuna 18: IPS Meléndez y las IPS aledañas de Polvorines, Alto Polvorines, Nápoles, Alto Nápoles, Lourdes.

Comuna 19: IPS de Bellavista.

Comuna 20: IPS de Siloe que cuenta con servicio de Urgencias, Hospitalización y Sala de Partos, además de los servicios de las IPS Aledañas Belén, Sirena, Brisas de Mayo, Sultana, Estrella.

Zona rural:

Sector de Montebello: Centro de salud de Montebello y sus puestos de salud; Golondrinas, La Castilla, La Paz Rural, Alto Aguacatal y la Elvira

Sector de Buitrera: Centro de salud Buitrera, y sus puestos de salud; Villa Carmelo, Vorágine, Pance, Hormiguero y Cascajal.

Sector de Felidia, Centro de salud Saladito, y los puestos de salud; Felidia, Leonera, Peñas Blancas, Pichindé, Andes.

POBLACION OBJETIVO

Sede Administrativa

Calle 5C #39 - 51 Barrio Tequendama PBX 608 0124

Web: www.saludladera.gov.co Nit. 805.027.289-9

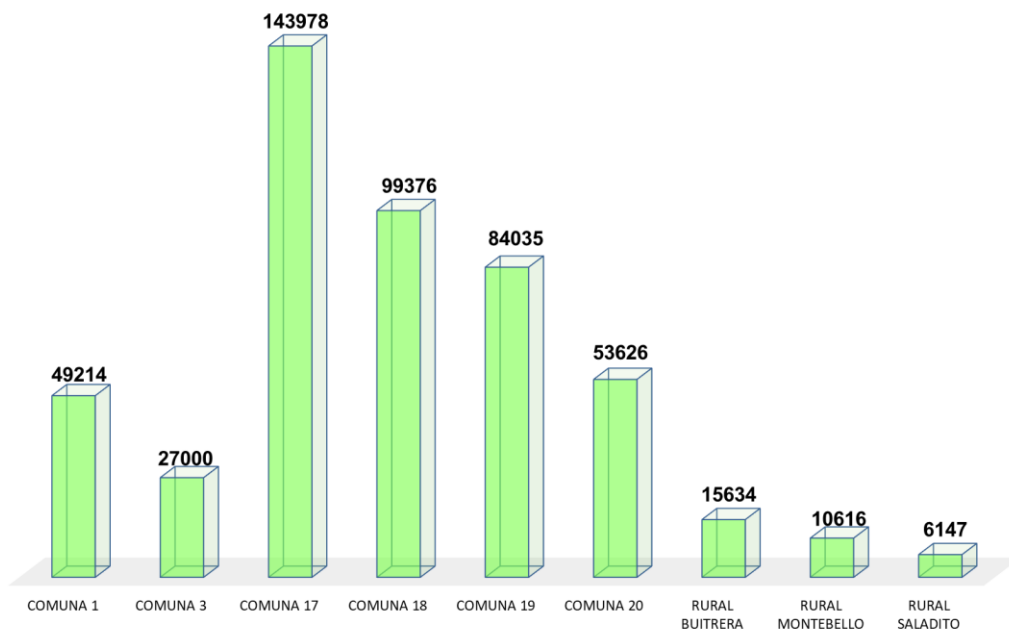
"Inteligente por la Vida"

La Población que atiende la Red de Salud de Ladera E.S.E. corresponde a 469.194 (censo año 2018) habitantes. No obstante, en una ciudad de casi 2.420.114 habitantes (DANE), nuestra zona de influencia abarca solo un 19.4 % del total de la población caleña. Es una población diversa propia de la región del pacífico colombiano.

Al analizar las cifras por quinquenios, la mayor concentración de la población en esta zona de la ciudad corresponde a los grupos entre cero y 29 años con el 49.3% (231.172) de los habitantes.

Como se puede ver a continuación, tenemos una población joven, de mayoría del género femenino, lo cual nos permite orientar nuestra planeación de los programas de detección temprana y protección específica.

Población ESE Ladera año 2021



COMUNA	POBLACIÓN TOTAL	%
Comuna 1	49.214	10.05
Comuna 3	27.000	5.51
Comuna 17	143.978	29.41
Comuna 18	99.376	20.30
Comuna 19	84.035	18.23
Comuna 20	53.626	9.89
Rural Buitrera	15.634	3.19
Rural Montebello	10.616	2.17
Rural Saladito	6.147	1.26
TOTAL	489.626	100 %

Fuente: Censo Poblacional 2018

www.cali.gov.co

Pirámide poblacional por Curso de vida

EDAD	MASCULINO		FEMENINO		TOTAL
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	
Primera Infancia (0-5 años)	23.089	4.72	22.179	4.53	45.268
Infancia (6-11 años)	24.703	5.05	24.012	4.90	48.715
Adolescencia (12-17 años)	24.478	5.00	25.796	5.27	50.275
Juventud (18-28 años)	43.279	8.84	53.962	11.02	97.241
Adulthood (29-59)	84.616	17.28	107.557	21.97	192.173
Vejez (60y +)	23.258	4.75	32.696	6.68	55.955
TOTAL	223.424	46%	266.203	54%	489.627

Fuente: Censo Poblacional 2018

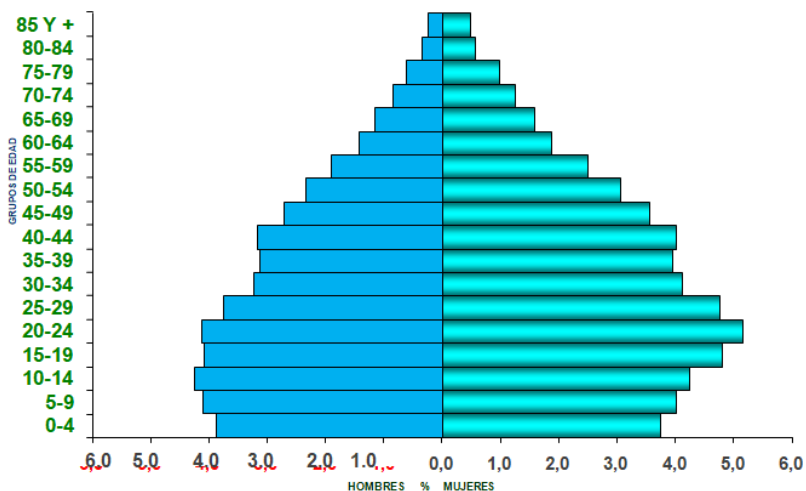
www.cali.gov.co

Sede Administrativa

Calle 5C #39 - 51 Barrio Tequendama PBX 608 0124

Web: www.saludladera.gov.co Nit. 805.027.289-9

"Inteligente por la Vida"



MODELO DE GESTIÓN RED DE SALUD DE LADERA E.S.E.

Nuestro modelo de gestión se basa en propósitos, principios, máximas y acciones que buscan alcanzar nuestros objetivos institucionales, que para el año 2021 fueron ajustados de la siguiente manera:

Misión: Somos una empresa de salud modelo en atención integral, eficiente y confiable; promocionando la docencia y la investigación, prestando atención domiciliaria y rural con calidad.

Visión: Innovar para llegar al 2023 con un modelo de salud inteligente que garantice liderazgo, humanización y sostenibilidad, convirtiéndonos en un referente nacional en la telemedicina Propuesta de Valor.

Política de Calidad

- La Red de Salud de Ladera E.S.E propende por la satisfacción de nuestros usuarios y clientes ofreciendo servicios con calidad; cumpliendo con los requisitos acordes a la legislación vigente y los de la empresa, manteniendo un sistema administrativo y financiero actualizado, mejorando continuamente nuestros procesos de atención, comprometidos con la prevención y el control de factores de riesgo ocupacionales, procurando un lugar de trabajo seguro y saludable; asegurando la prevención, minimización y control de efectos ambientales negativos derivados de la prestación de los servicios de la Empresa, al igual que el uso racional de los recursos naturales.

Principios Corporativos

Compromiso: entendido como la voluntad personal, profesional e institucional con el crecimiento continuo y sostenido de cada uno de los procesos de la organización.

- **Eficiencia:** desarrollamos nuestro objeto social y alcanzamos nuestras metas haciendo un uso óptimo y responsable de nuestros recursos.
- **Innovación:** somos disruptivos y creativos en lo que hacemos, nos pensamos constantemente nuevas formas de hacer las cosas para generar impactos mayores, diferentes y acordes con la evolución del mundo.
- **Sostenibilidad:** garantizamos la permanencia en el tiempo de nuestros procesos y proyectos, con uso responsable y organizado de nuestros recursos.
- **Enfoque de riesgo:** enfatizamos en prevenir y promover prácticas en el cuidado de la salud que eviten y disminuyan tempranamente el riesgo asociado a las consecuencias de la enfermedad.

Sede Administrativa

Calle 5C #39 - 51 Barrio Tequendama PBX 608 0124

Web: www.saludladera.gov.co Nit. 805.027.289-9

"Inteligente por la Vida"

- **Responsabilidad Ambiental:** hacemos uso consciente de los recursos naturales, promovemos buenas prácticas ambientales y somos ejemplo para las personas y organizaciones en el cuidado del medio ambiente.
- **Amor:** amamos lo que hacemos, damos lo mejor de nosotros, somos el resultado de un sentimiento positivo inmenso a favor de nuestra empresa y nuestros usuarios.

Mapa de Procesos



AVANCES Y DESARROLLO DE LA GESTIÓN DE LA VIGENCIA 2021

INDICADORES DE CALIDAD

INDICADOR	VIGENCIA 2021	
	META	LOGRO
Oportunidad Consulta Medica	3	3
Oportunidad Consulta Odontológica	3	3
Oportunidad cita de Medicina Interna	15	10.8
Oportunidad cita de Pediatría	5	5
Oportunidad de cita de Obstetricia	8	4.7
Tiempo promedio de espera para Triage 2	30	24.9

Fuente: Resolución 256 del 2016- Ministerio de Salud y Protección Social

www.cali.gov.co

ESTRATEGIA PARA LA INTEVENCIÓN Y MITIGACIÓN DEL COVID19

ESTRATEGIAS MICRO TERRITORIOS	NÚMERO ACTIVIDADES	PERSONAS BENEFICIADAS
Tamizajes	200.358	200.358
Triage Inteligente en las 37 IPS	133.572	133.572
Búsqueda activa en poblaciones de riesgo (Caracterización Centros de Protección Social al Adulto Mayor. Atención Medica Domiciliaria y Vacunación contra Influenza)	250	2500
Visitas Domiciliarias (Resolución 521 a Poblaciones Vulnerables y Con morbilidades HTA - DM y Gestantes)	550	1650
Jornadas Hospital Móvil en Micro territorios	750	65320
Jornadas Hospital Móvil Población Migrante	20	1645
Vigilancia en conglomerados	250	5160
Intervenciones en Estaciones de Policía (Fray Damián. Caney. El Lido. Sultana. Meléndez y San Nicolás)	18	116

Fuente: Estrategia COVID-19 – Red de Salud de Ladera E.S.E.

www.cali.gov.co

PRUEBAS COVID VIGENCIA 2021

PRUEBAS	CANTIDAD
PCR	4.048
ANTÍGENOS	62.738
TOTAL PRUEBAS	66.786

ESTRATEGIA	PORCENTAJE POSITIVO
CONGLOMERADOS	15.5
DOMICILIOS	23.5
MICROTERRITORIOS	18
URGENCIAS	43

Fuente: Estrategia COVID-19-Red de Salud de Ladera E.S.E.

www.cali.gov.co

VACUNACIÓN COVID VIGENCIA 2021

BIOLOGICO	DOSIS APLICADAS
PFIZER	109.164
SINOVAC	83.493
JANSSEN	21.195
ASTRAZENECA	66.045
MODERNA	65.900
TOTAL	345.797

www.cali.gov.co

CONSOLIDADO DE ACTIVIDADES DE PRODUCCION EN SALUD DECRETO 2193

PROMOCION Y PREVENCIÓN	TOTAL
Número de dosis de biológico aplicadas	414.863
Número de controles de enfermería (Atención prenatal / crecimiento y desarrollo)	7602
Otros controles de enfermería de PyP(diferentes a ptal y C y D)	12936
Número de citologías cervicovaginales tomadas	11475
AMBULATORIOS	
Número de consultas de medicina general electivas	237.896
Número de consultas de medicina general urgentes	48496
Número total de consultas de medicina especializada	19959
Otras consultas electivas realizadas por profesionales diferentes a médico, enfermero u odontólogo	19353
ODONTOLOGÍA	
Número total de consultas de odontología	29.009
Total sesiones odontológicas realizadas(usar todos ctro pn)	77654
Total de tratamientos terminados (inf variables estadísticas)	8933
Número de sellantes aplicados	34611
Número de superficies obturadas (cualquier material)	45.271
Número de exodoncias (cualquier tipo)	5784
PARTOS	
Número de partos vaginales	256
HOSPITALIZACION	
Número total de egresos	1467
Número de egresos obstétricos (partos y cesáreas)	323
Número de egresos NO quirúrgicos (Sin incluir partos ni cesáreas)	1144
Pacientes en Observación (CUPS S20000)	3568
Número total de días estancia	5199
Número de días estancia de los egresos obstétricos (Partos y Cesáreas)	523
Número de días estancia de los egresos No quirúrgicos	4676
Número total de días cama ocupados	5199
Número total de días cama disponibles	8030
AYUDA DIAGNOSTICA	
Número de exámenes de laboratorio	496377
Número de imágenes diagnósticas	21427
OTROS	
Terapias respiratorias- CTRO PN	756
Terapias físicas CTRO PN	19992
Otras terapias (ocupacional) CTRO PN	3247
Número visitas domiciliarias e institucionales-PIC-(890101a 890115)	7925
Número de sesiones de talleres colectivos - PIC-(990101 a 990290)A10303 a TAA001 ; TAA001	1212

ÁREA DE GESTIÓN CLÍNICA Y ASISTENCIAL

El Sistema General de Seguridad Social en Salud está planteado no solo para mejorar acceso, cobertura, calidad en la atención sino para que en el accionar diario se tengan clara la ruta hacia una Gestión Clínica y Asistencial que se mantenga en el tiempo, que sea eficiente, eficaz, efectiva y segura respondiendo a la necesidad de atención en salud que las personas requieren. A continuación se analizan los indicadores

- **Proporción de gestantes captadas antes de la semana 12 de gestación.**

La Maternidad segura cuenta con políticas públicas orientadas a garantizar al binomio madre hijo, condiciones seguras durante la gestación y después de esta, con el fin de evitar muertes que afecten, se realiza seguimiento permanente del número de gestantes que tenemos identificadas durante la vigencia a través del programa de control prenatal con valoración médica mínimo una vez.

Resultado de la evaluación:

Indicador No.	Estándar Normativo	Línea Base 2019	Año 2020	Año 2021
21	$\geq 0,85$	85%	56%	61.55%

- Incidencia de Sífilis congénita en partos atendidos en la ESE

Durante la vigencia 2021 se presentó un caso (1) de Nacidos vivos con diagnóstico de sífilis congénita en la población atendida con atención del parto en un nivel complementario.

Resultado de la evaluación:

Indicador No.	Estándar	Año 2020	Año 2021
22	<u>0 casos</u>	0	0

Logros y compromisos:

- 1
- Garantizar la entrega diaria de los resultados de laboratorio de pruebas positivo para ITS a enfermeras de las IPS (la enfermera debe hacer seguimiento con laboratorio y con la plataforma Anarlab)
- Realizar la prueba rápida DUO y ordenar la prueba no treponémica, por parte de la enfermera de control prenatal en el momento de la inscripción al programa.
- Garantizar disponibilidad de pruebas rápidas DUO

- Evaluación de aplicación de guía de manejo específica: Guía de atención de Enfermedad Hipertensiva

La ESE realiza periódicamente la adherencia a la Guía de atención de enfermedad hipertensiva adoptada, con el fin de evaluar, dar seguimiento y mejora a la aplicación de esta guía.

Resultado de la evaluación:

Indicador No.	Estándar	Año 2020	Año 2021
23	<u>>0.90</u>	67%	94.4%

- Evaluación de aplicación de guía de manejo de Crecimiento y Desarrollo

La ESE realiza periódicamente la adherencia a la Guía de manejo de Crecimiento y Desarrollo adoptada, con el fin de evaluar, dar seguimiento y mejora a la aplicación de esta guía.

Resultado de la evaluación:

Indicador No.	Estándar	Año 2020	Año 2021
24	<u>>0.80</u>	66%	81%

la vigencia se presentaron 103 reingresos al servicio de urgencias frente a 48.496 consultas realizadas dando un porcentaje de reingreso del 0.0021 % muy por debajo de la meta a nivel nacional que es del 3% lo que representa adherencia en el acto médico.

Resultado de la evaluación:

Indicador No.	Estándar	Año 2020	Año 2021
25	<u><0,03</u>	0.0033	0.0021

- Oportunidad promedio en la atención de consulta médica general

La ESE durante la vigencia tuvo una diferencia de días calendario entre la fecha de asignación de citas de 119113 sobre el número de citas solicitadas de 39719 dando un promedio oportunidad de citas de 3.0 días, cumpliendo con la meta propuesta menor a 3 días.

Resultado de la evaluación:

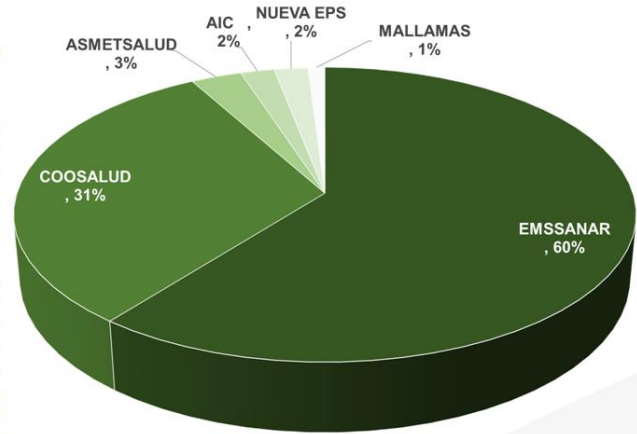
Indicador No.	Estándar	Línea Base	Año 2020	Año 2021
26	<u><3</u>	3.0	3.0	2.99

CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

CONTRATACIÓN CON LAS EAPB

ENTIDADES	POBLACIÓN	PARTICIPACIÓN	VALOR CONTRATADO
EMSSANAR	84.631	60%	\$23.022.682.737
COOSALUD	43.851	31%	\$10.410.126.849
ASMETSALUD	4.484	3%	\$1.184.085.000
AIC	3.259	2%	\$387.033.408
NUEVA EPS	2170	2%	\$37.107.000
MALLAMAS	1.718	1%	\$295.000.000
TOTAL	140.113	100%	\$35.336.034.994

Fuente: Contratación- Red de Salud de Ladera E.S.E.



www.cali.gov.co



PROGRAMAS Y PROYECTOS

NOMBRE	TOTAL VALOR CONTRATADO
Vigilancia Epidemiológica	\$ 1.416.400.000
Vacunación COVID-19	\$ 300.000.000
Equipos Biomédicos y Mobiliario Clínico	\$ 628.381.800
Atención Primaria en Salud -APS	\$ 250.120.781
NO PAI	\$ 798.668.551
Situado Fiscal Comuna 17	\$ 84.400.000
Vigilancia Epidemiológica COVID-19	\$ 800.000.000
PIC (Violencia, Salud Mental, Víctimas, SPA)	\$ 1.715.295.977
APS- Caracterización Montebello	\$ 200.000.000
SPA- Fondo Nacional de Estuperficientes	\$ 359.088.849
Emergentes y Remergentes	\$ 2.000.000.000
NO PAI-Talento Humano	\$ 647.445.814
TOTAL	9.199.801.772

www.cali.gov.co

Sede Administrativa

Calle 5C #39 - 51 Barrio Tequendama PBX 608 0124

Web: www.saludladera.gov.co Nit. 805.027.289-9

"Inteligente por la Vida"

ASPECTOS FINANCIEROS

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2021

DENOMINACION PRESUPUESTAL	PRESUPUESTO 2021	PRESUPUESTO 2020	VARIACION EN PESOS
INGRESOS	55.610.547.872	52.098.356.965	3.512.190.907
Venta de Servicio de Salud (Régimen Subsidiado, Contributivo, Particular, Migrantes, Salud pública, SOAT)	53.796.116.718	49.276.893.101	4.519.223.617
Otras Ventas Diferentes de Salud (Convenios Docente Asistenciales)	207.181.666	213.632.507	-6.450.841
Recursos de Capital (Rendimientos Financieros, Recuperación de cartera)	31.455.143	115.370.828	-83.915.685
Disponibilidad Inicial	947.424.340	981.219.529	-33.795.189
Transferencias y Aportes Aprobados	628.370.005	1.511.241.000	-882.870.995
GASTOS	53.149.303.629	48.125.346.089	5.023.957.540
Gastos de Funcionamiento (Gasto de personal y generales)	50.952.249.471	44.043.772.947	6.908.476.524
Gastos de Personal (Nomina de nombrados e Inherentes a la Nomina y Servicios Personal temporal)	34.013.372.096	29.702.826.204	4.310.545.892
Gastos Generales (Compras Medicamentos, Medicoquirurgico, Equipos biomédicos, Insumos de laboratorio, mantenimiento, Sistemas, seguridad privada, servicios públicos, aseo)	16.938.877.375	14.340.946.743	2.597.930.632
Gasto de Inversión	725.666.822	999.961.853	-274.295.031
Cuentas por Pagar Vig. Anterior	1.471.387.336	3.081.611.289	-1.610.223.953

COMPRAS VIGENCIA 2021

COMPRAS	VIGENCIA 2020	VIGENCIA 2021	DIFERENCIA
TOTAL	\$ 6.510.933.233	\$ 4.748.746.633	\$ 1.762.186.600

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Objetivo PQRD.

Gestionar y Tramitar las quejas presentadas por los usuarios de la Red de Salud de Ladera, con el fin de darle respuesta oportuna y apropiada en un plazo no mayor de quince días hábiles.

ALCANCE

Se suscribe al análisis de la Quejas y reclamos presentados en los servicios de la Red de Salud de Ladera; atendidos y tramitados en las oficinas de Atención al Usuario durante el año 2021

CANALES DE ATENCIÓN PQRSDF

La Red de Salud de Ladera E.S.E, tiene disponibles cuatro canales de atención para atender las Preguntas, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRD) que los usuarios del Sistema General de Seguridad Social de Salud (SGSSS) interpongan ante la E.S.E.

- Atención personalizada. (En cualquiera de las Oficinas del SIAU en la IPS cabecera)
- Vía Telefónica. a través de la línea 8937701 ext. 0
- Página Web en www.saludladera.gov.co/ en el link de PQRD.
- Escritas o Impresas. (A través de los Buzones dispuestos para ello en las distintas IPS)

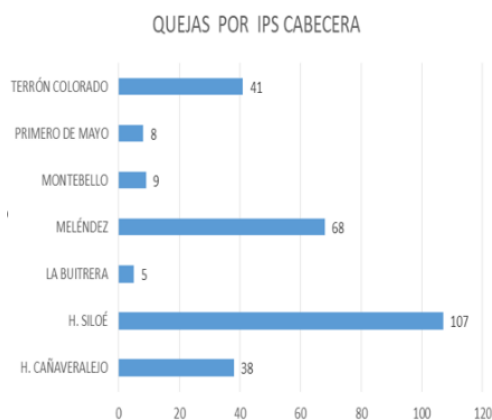
ANÁLISIS DE PQRSDF

Durante el año 2021 se presentaron 781 requerimientos de los cuales 442 se clasificaron como peticiones equivalentes al 57%, 276 como quejas (35%), 54 reclamos (7%), 8 felicitaciones y 1 sugerencia



REQUERIMIENTO POR IPS

Durante este periodo enero a diciembre la mayor distribución de requerimientos se presentó en las cabeceras I.P.S. Siloé seguido de la IPS Meléndez y Terrón Colorado como lo muestra el gráfico.



DISTRUBICIÓN POR EAPB

Como se muestra en la gráfica, durante el periodo evaluado, la mayor concentración de requerimientos se presentó en usuarios afiliados a la EAPB Emssanar, seguido de Coosalud. Se puede observar que entre sí, existe una notoria diferencia, lo cual se puede atribuir a que nuestros usuarios se en su mayoría se encuentran afiliados a la EAPB de Emssanar.



CANAL DE INGRESO DE LAS PQRSDF

Se evidencia que durante este periodo los requerimientos interpuestos a través del canal virtual se consolidan como el mayor medio utilizado por nuestros usuarios, en este año ingresaron 781 requerimientos por canal virtual, equivalente al 94% del total de los requerimiento; es por esto que la institución se ha esforzado en el fortalecimiento de estos canales, una acción a resaltar es la asignación de un funcionario para a la atención y gestión oportuna de los requerimientos ingresados por el canal virtual.



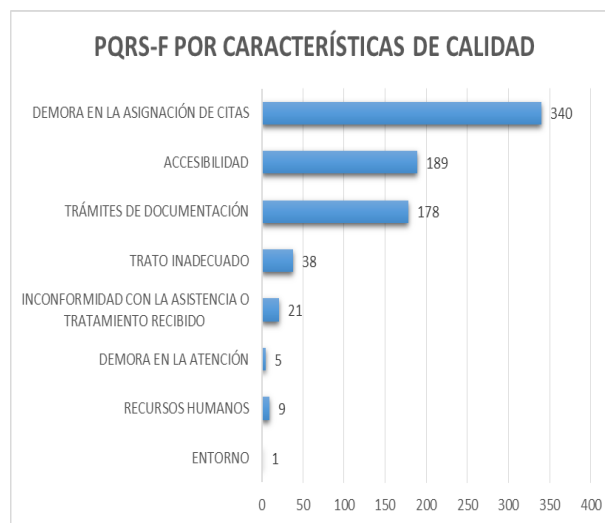
DISTRIBUCIÓN DE REQUERIMIENTOS POR SERVICIOS

Al distribuir los requerimientos por unidades deservicio, se observa que el Call center es quien presenta mayor número de quejas, seguido del servicio de Atención medica general y especializada; este último se puede asociar a la característica de calidad, demora en asignación de citas. De acuerdo a lo anterior en el último semestre se han adelantado acciones de evaluación y mejora en el proceso de agendamiento.



DISTRIBUCIÓN DE REQUERIMIENTOS POR CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD.

De acuerdo a la clasificación de calidad establecida para las PQRS durante este periodo del año 2021, en la Red de Salud de Ladera, la principal razón que motivó los requerimientos es la demora en asignación de citas con 340 requerimientos, seguido por accesibilidad con 189 requerimientos y tramites en documentación con 178 requerimientos.



Sede Administrativa

Calle 5C #39 - 51 Barrio Tequendama PBX 608 0124

Web: www.saludladera.gov.co Nit. 805.027.289-9

"Inteligente por la Vida"

ANÁLISIS DE INDICADOR

Durante la vigencia evaluada en este informe se logró que la totalidad de los requerimientos presentados por los usuarios, fueron contestados dentro de los términos de ley, como se muestra en la tabla.

En cuanto al indicador establecido de “proporción de quejas resueltas antes de 15 días”, se logra el cumplimiento de la meta del 100%. como se observa en la tabla.

TABULACIÓN DE REQUERIMIENTOS			
PERIODO	META DE CUMPLIMIENTO	REQUERIMIENTOS	RESULTADO
ENERO	100%	31	100%
FEBRERO	100%	46	100%
MARZO	100%	66	100%
ABRIL	100%	83	100%
MAYO	100%	47	100%
JUNIO	100%	43	100%
JULIO	100%	70	100%
AGOSTO	100%	111	100%
SEPTIEMBRE	100%	82	100%
OCTUBRE	100%	61	100%
NOVIEMBRE	100%	91	100%
DICIEMBRE	100%	50	100%

ACCIONES DE MEJORA DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO

- Se evidencia que las debilidades en el proceso de asignación de citas, afectan directamente la satisfacción de los usuarios, Un factor relevante en la ejecución de dicho proceso.
- Se avanza en la acción correctiva encaminada al mejoramiento de la funcionalidad de las plataformas. El líder de Sistemas de Información está enfocado en las soluciones de las situaciones.

- se adelantan acciones en conjunto con el referente de sistemas, la líder del centro de contacto, los subgerentes Científico y de Promoción y Prevención y la jefe de Planeación.
- Se acordó desde las subgerencias científica y de promoción y prevención, que se debe garantizar que el 70% de los cupos para citas se reserven para el agendamiento a través del centro de contacto, el 20% de manera presencial y el 10% por página web.
- Se logró la contratación de un nuevo especialista en psiquiatría, para ampliar la capacidad de atención, debido a que es una de las especialidades en las cuales se presenta más demanda y se ve reflejado en las inconformidades por la falta de oportunidad en el agendamiento en esta especialidad.
- Se inició un proceso de reingeniería en el centro de contacto, que presenta la líder de este proceso con el fin de mejorara las quejas de nuestros usuarios. La mejora es directamente proporcional al proceso de SIAU.
- En lo relacionado con la atención al usuario, se avanza en conjunto con los líderes de los procesos de Talento Humano y Facturación, en la elaboración de un plan de mejoramiento de la atención, en los puestos de trabajo de admisión y facturación.
- Se encuentra en proceso la acción correctiva relacionada con el trato cálido y humanizado en el ciclo de la atención al usuario, a partir de capacitaciones para el mejoramiento de competencias y habilidades en servicio humanizado, el proceso de contratación se establecerán perfiles idóneos para los cargos.
- El formato de encuesta esta sin actualizar no tiene el logo tipo nuevo de la institución por lo tanto se está verificando y actualizando con el fin de

Sede Administrativa

Calle 5C #39 - 51 Barrio Tequendama PBX 608 0124

Web: www.saludladera.gov.co Nit. 805.027.289-9

"Inteligente por la Vida"

mejorar las respuestas y así tener una mayor confiabilidad en los datos de registro, estadísticos y mejorar en la toma de decisiones de la institución.

- Como se observa en la encuesta da un alto grado de efectividad, sin embargo se está actualizando la encuesta con el fin de tener un mejor registro que nos pueda ayudar a la confiabilidad de los datos de los
- usuarios de la E.S.E. Ladera. Continuando con el mejoramiento continuo del proceso.

CONCLUSIONES

Durante la vigencia 2021, la Red de Salud de Ladera E.S.E. y sus colaboradores, desarrollaron las acciones necesarias para aportar al cumplimiento de su Misión institucional de asegurar la prestación de servicios de salud bajo un modelo de atención integral, eficiente y confiable, que promueve la docencia y la investigación, prestando atención domiciliaria y rural con calidad