

# INFORME ANUAL DE AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2023

**RED DE SALUD DE LADERA E.S.E**

**MARIA PIEDAD ECHEVERRI C.**  
**GERENTE**

**Sede Administrativa**

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

Web: [www.saludladera.gov.co](http://www.saludladera.gov.co) Nit. 805.027.289-9

*"Inteligente por la Vida"*



## EQUIPO DE TRABAJO

- MARIA PIEDAD ECHEVERRI CALDERON – Gerente Actual
- KAROL MARMOLEJO – Subgerente Científica Asistencial
- JUAN FERNANDO SALAS – Subgerente de Promoción y Prevención
- VIVIANA SOTO OSPINA – Subgerente Administrativo y Financiero Actual
- LUZ STELLA MARIN ASTROS – 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 2023, 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.

## 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](http://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 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).

### Sede Administrativa

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

Web: [www.saludladera.gov.co](http://www.saludladera.gov.co) Nit. 805.027.289-9

"Inteligente por la Vida"



## ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA ESE.

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
<b>Total</b>	<b>37</b>

### Sede Administrativa

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

Web: [www.saludladera.gov.co](http://www.saludladera.gov.co) Nit. 805.027.289-9

*"Inteligente por la Vida"*

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 Siloé 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.

#### **Sede Administrativa**

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

Web: [www.saludladera.gov.co](http://www.saludladera.gov.co) Nit. 805.027.289-9

**"Inteligente por la Vida"**



## POBLACION OBJETIVO

La Población que atiende la Red de Salud de Ladera E.S.E. corresponde a 619.746 (censo año 2018) habitantes. No obstante, en una ciudad de casi 2.280.522 habitantes (DANE), nuestra zona de influencia abarca solo un 27.17 % 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% (303.675) 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.

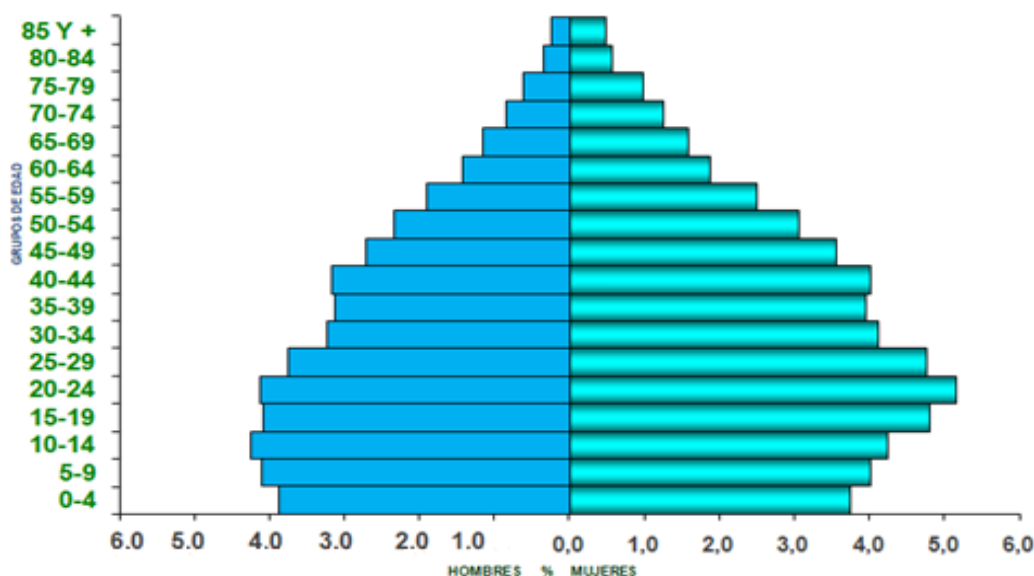
### Población ESE Ladera año 2023

COMUNA	POBLACIÓN ZONA DE INFLUENCIA	% POBLACIÓN ZONA DE INFLUENCIA	POBLACIÓN CONTRATADA	% POBLACIÓN CONTRATADA
<b>COMUNA 1</b>	62.219	9,96%	26.632	14,28%
<b>COMUNA 3</b>	34.438	5,51%	29.150	15,63%
<b>COMUNA 17</b>	172.943	27,67%	3.749	2,01%
<b>COMUNA 18</b>	118.226	18,92%	48.360	25,93%
<b>COMUNA 19</b>	113.908	18,23%	2.760	1,48%
<b>COMUNA 20</b>	60.200	9,63%	52.407	28,10%
<b>ZONA RURAL</b>	63.014	10,08%	23.443	12,57%
<b>TOTAL</b>	<b>619.746</b>	<b>100 %</b>	<b>186.502</b>	<b>100 %</b>

Fuente de Información: Población Censo 2018 / Base de datos EAPB



## Pirámide Población Total de la Zona de Influencia



### 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:

**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.

## Política de Calidad

- La Red de Salud de Ladera E.S.E brinda servicios de salud con estándares de alta calidad, orientada a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios, familias, comunidad y partes interesadas.

Cumpliendo con la normatividad vigente, con un talento humano competente y comprometido con la excelencia en la atención, con la disponibilidad de los recursos necesarios, aportando al desarrollo sostenible en materia tecnológica, ambiental y social.

## 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.

- **Trabajo en Equipo:** Es unir esfuerzos y compartir un propósito común, reconocido por todos; para entregar resultados de valor a la organización, a nuestros clientes y a nuestros usuarios.
- **Responsabilidad:** Es el valor moral que permite a las personas administrar, reflexionar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos.
- **Respeto:** Entendido este como el reconocimiento de los derechos de todos los individuos, así como de la sociedad en la que vivimos; aceptando y comprendiendo las diferentes formas de actuar y pensar siempre y cuando estas no contravengan ninguna norma o derecho fundamental.
- **Compromiso:** Entendido como la capacidad de los individuos para tomar conciencia de la importancia de cumplir con el desarrollo de su trabajo dentro de las exigencias que se hayan estipulado; el cual supone un

### Sede Administrativa

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

Web: [www.saludladera.gov.co](http://www.saludladera.gov.co) Nit. 805.027.289-9

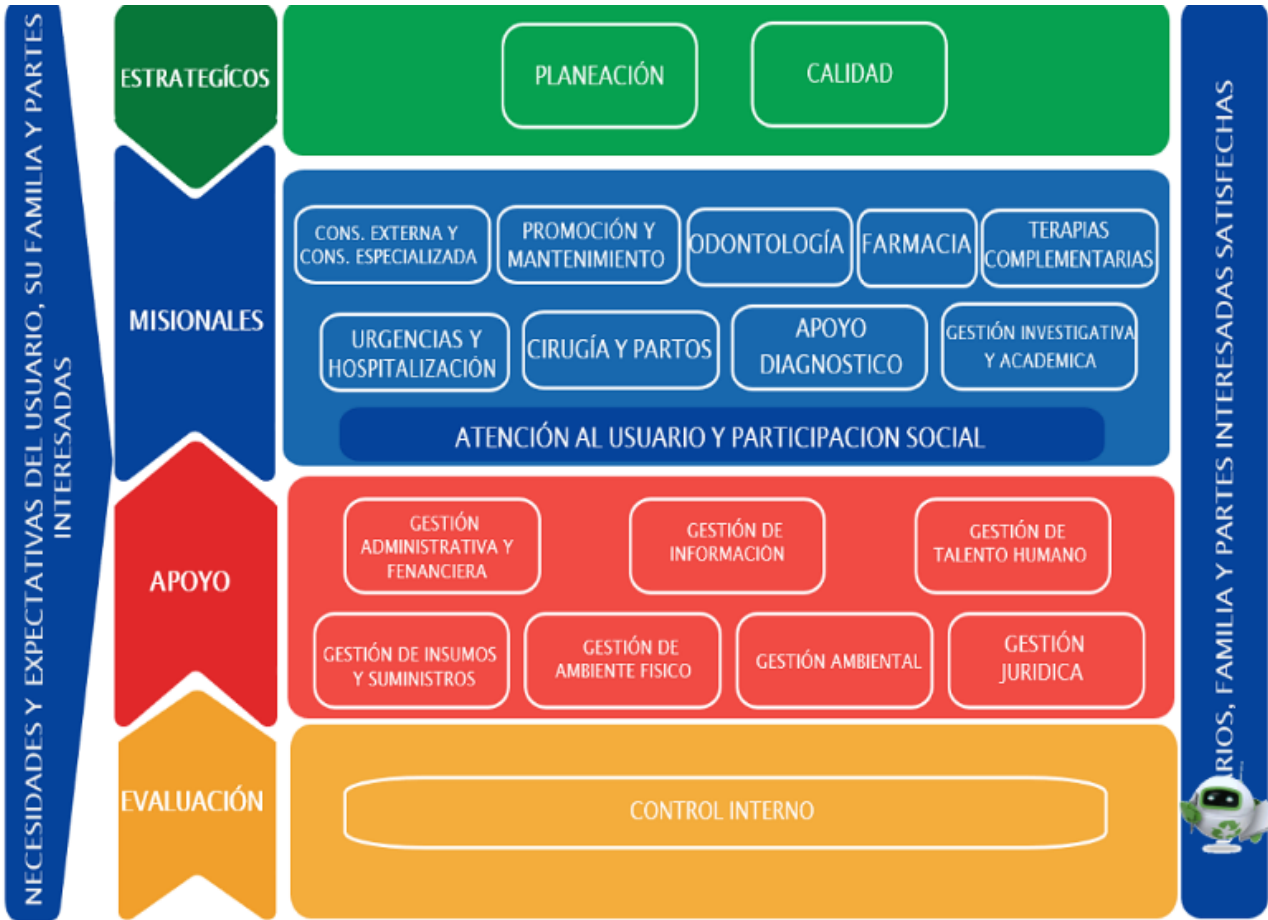
*"Inteligente por la Vida"*



esfuerzo permanente hacia la consecución del objetivo bien sea a beneficio propio o común.

- **Honestidad:** Definida como la característica humana que permite al individuo conducirse con seguridad y justicia, expresando respeto por sí mismo, así como por los demás.
- **Eficiencia:** Entendida como el desarrollo de nuestro objeto social, alcanzando las metas propuestas y haciendo un uso óptimo y responsable de los recursos de la institución.
- **Innovación:** Permite que nos pensemos constantemente en la incursión de nuevas formas de hacer las cosas de modo que generen impactos mayores, diferentes y acordes con la evolución del mundo.
- **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.
- **Amor:** Amamos lo que hacemos, dando lo mejor de sí mismos como resultado de un sentimiento positivo e inmenso a favor de nuestra institución y de nuestros usuarios.

## Mapa de Procesos



# AVANCES Y DESARROLLO DE LA GESTIÓN DE LA VIGENCIA 2023

## 1. PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD

### Indicadores de Calidad

La ESE durante la vigencia tuvo una oportunidad satisfactoria de citas días calendario de primera vez en los servicios de Consulta Médica, Odontología, Medicina Interna, Pediatría, Ginecoobstetricia y Atención del Triage en los tiempos determinados por el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad.

INDICADOR	VIGENCIA 2023	
	META (Menor o Igual)	LOGRO
Oportunidad Consulta Medica	3 días	2.92 días
Oportunidad Consulta Odontológica	3 días	2.91 días
Oportunidad Cita de Medicina Interna	15 días	7.16 días
Oportunidad Cita de Pediatría	5 días	4.24 días
Oportunidad de Cita de Gineco-Obstetricia	8 días	4.94 días
Tiempo promedio de espera para Triage II	30 minutos	26.52 minutos

Fuente de Información: Sistema Integrado de Gestión en Salud (SIGES)

### Resultados de Laboratorio Clínico

La entrega de Resultados Clínicos procesados por la institución se ha agilizado adicionando varios canales de consulta para el paciente, como son: correo electrónico del usuario, Pagina Web de la Institución con cuenta de usuario para entrar a consultar los resultados clínicos y para los médicos en el momento de la consulta poder revisar la ayuda diagnostica en tiempo real. Mejorando así la pertinencia clínica y reduciendo barrera de acceso al laboratorio.

## Atención Primera Infancia e Infancia

Se realizan actividades en las IPS relacionadas con demanda inducida para captar población infantil.

Se analiza base de datos para brindar cita a pacientes con el apoyo de las auxiliares de enfermería y enfermera.

Jornadas de salud en crecimiento y desarrollo en la zona ladera

Capacitación continúa a los diferentes profesionales de las IPS, acerca de la atención integral del infante.

### PRIMERA INFANCIA 0 – 5 AÑOS



Fuente: RIPS Y Sistemas de Información RFAST

#### Sede Administrativa

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

Web: [www.saludladera.gov.co](http://www.saludladera.gov.co) Nit. 805.027.289-9

"Inteligente por la Vida"

## Vacunación.

Jornadas nacionales y municipales de vacunación aportaron en gran medida para el cumplimiento de cobertura de la población objetivo.



## Adolescente y Juventud.

Se Capacitaron los jóvenes a partir de las intervenciones de IEC y jornadas de salud en instrucciones educativas, universitarias, fundaciones, organizaciones juveniles y comunidad en general, como también se fortaleció la demanda inducida intramural entre programas de Promoción y Mantenimiento y Consulta de Morbilidad. Aportando al mantenimiento de la cobertura en atención en salud de la población contratada.



ADOLESCENTES (12-17 años)	JOVENES (18-28 años)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>9.408</b> adolescentes inscritos</li> <li>• Cobertura <b>61%</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>18.497</b> jóvenes inscritos</li> <li>• Cobertura <b>60.4%</b></li> </ul>

Fuente: RIPS Y Sistemas de Información RIFAST



- Contamos con un WhatsApp interactivo de consulta para nuestros adolescentes y jóvenes, una línea solo WhatsApp y otra para llamada donde nuestros usuarios pueden hacer consultas sobre la asignación de su cita, recibir orientación en salud sexual y ser atendido por un profesional de psicología. Esta acción surge como estrategia de atención e intervención por motivo de la emergencia sanitaria por la Covid-19.
- Igualmente contamos con la realización de videos y piezas comunicativas constantes para redes sociales. A través de estos medios intentamos también generar auto cuidado en nuestros usuarios y redes de apoyo. Esta acción surge como estrategia de atención e intervención por motivo de la emergencia sanitaria por la Covid-19.
- Desarrollo de procesos formativos virtuales dirigido a los adolescentes y jóvenes de nuestra área de influencia. Esta acción surge como estrategia de atención e intervención por motivo de la emergencia sanitaria por la Covid-19.



## Salud Sexual y Reproductiva.



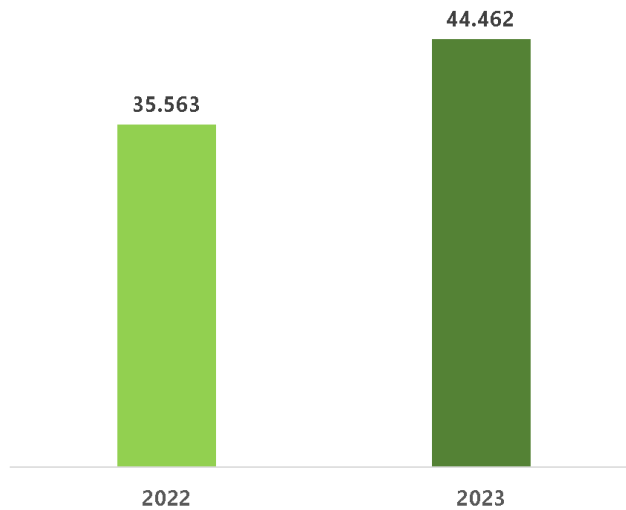
Fuente: RIPS Y Sistemas de Información RFAST

- Gestión administrativa para suministrar el insumo en implantes subdérmicos a todas las EAPB a través de procesos de autogestión para facilitar el acceso a los métodos anticonceptivos.
- Contar una amplia gama de métodos anticonceptivos.
- Garantizar el suministro de condones a hombres y mujeres.
- Realizar jornadas extramurales en planificación familiar y suministro de métodos anticonceptivos y condones.

## Curso de Vida Adultez.

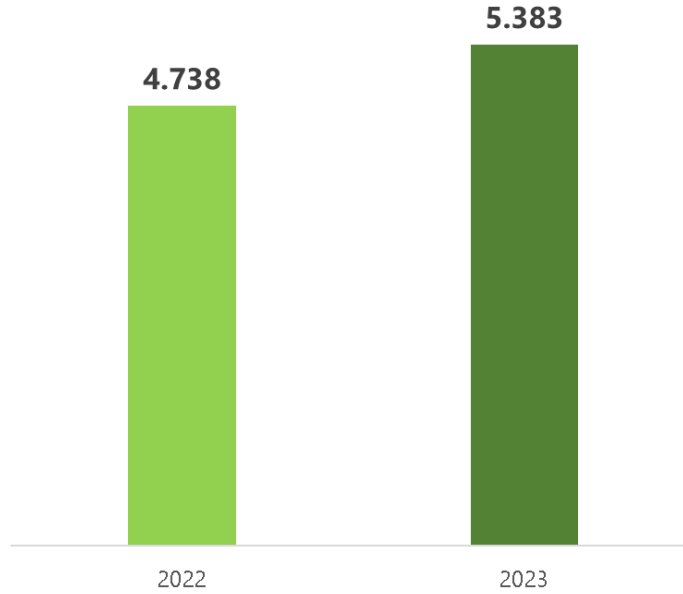
Se fortaleció la demanda inducida entre programas para captar la población cautiva que acude a los servicios, como también se concientiza a los usuarios para que asistan a las actividades de salud correspondientes a su curso de vida.

COBERTURA PACIENTE NUEVOS ADULTEZ



# Curso de Vida Vejez.

COBERTURA PACIENTES NUEVOS VEJEZ



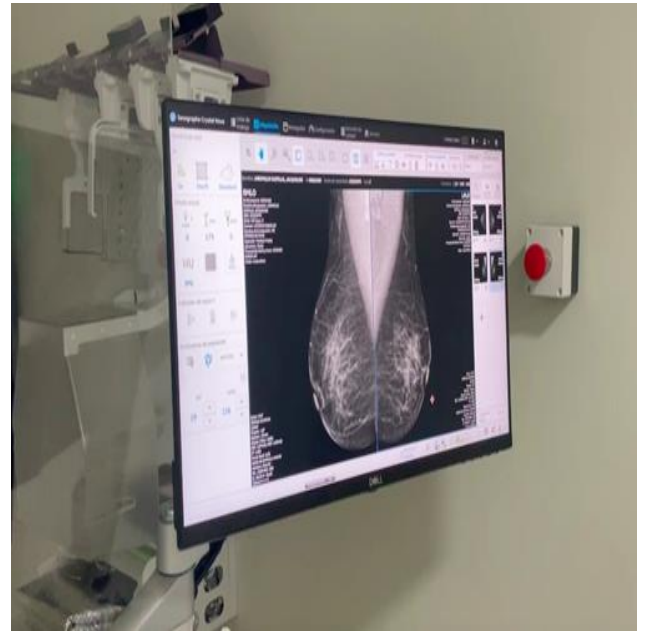
## Detección Temprana de Cáncer.

### CA CERVIX

- **7.400** usuarias tamizadas cáncer de cérvix

### CA MAMA

- **2.533** mamografías
- Incremento del **6%** de mamografías
- Oportunidad DX en **10 días**
- **IPS Primero de Mayo** con mamógrafo de última generación





## Crónicas no Transmisibles.

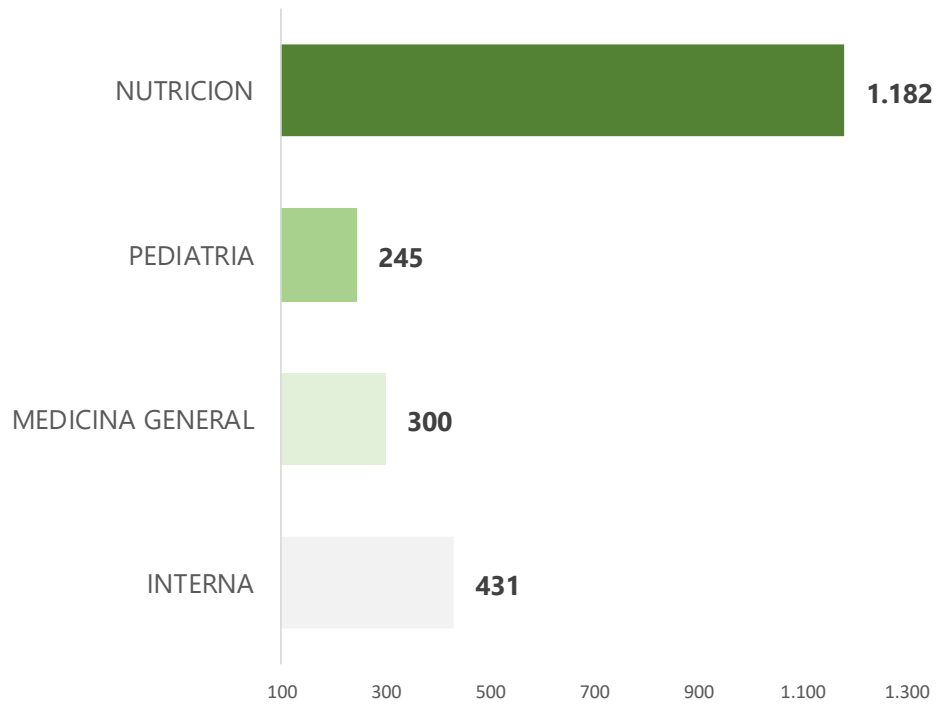
Se brinda educación a los usuarios que asisten a las consultas, relacionado con estilos de vida saludable, estrategias 4x4 y mitigación del riesgo cardiovascular.

HIPERTENSIÓN	DIABÉTES
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>15.497</b> usuarios HTA</li><li>• Controlados <b>81%</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>7.949</b> usuarios diabéticos</li><li>• Controlados <b>58%</b></li></ul>

Fuente: RIPS Y Sistemas de Información RFAST



## Telemedicina.



## 2. PROGRAMAS DE ENFOQUE



### ATENCIÓN PRIMARIA EN SALUD



### 3. PROGRAMAS Y PROYECTOS 2023

#### Plan de Intervenciones Colectivas

##### PIC I

Victimas de Conflicto Armado	\$302.775.700
Consumo de Sustancias Psicoactivas	\$75.011.123
Derechos Sexuales y Reproductivos	\$98.100.000
Población negra, afrodescendiente, raizal y palenquera	\$242.087.162
Vida Saludable	\$73.258.122
Violencia con Perspectiva de Genero	\$99.964.000
Atención Integral Personas con Discapacidad	\$151.736.780

##### PIC II: \$100.000.000

##### Seguridad Alimentaria y Nutricional

Determinantes Sociales del Área Rural	\$548.000.000
Atención Primaria en Salud	\$700.018.324
Infraestructura- Cañaveralejo	\$6.879.218.292
Habitante de Calle	\$349.575.933
Situado Fiscal-Comuna 17	\$69.635.540
Dotación Hospitalaria- SSD	\$300.000.000
Dengue	\$432.000.000
SPA	\$375.000.000



## 4. ASPECTOS FINANCIEROS

### EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2023

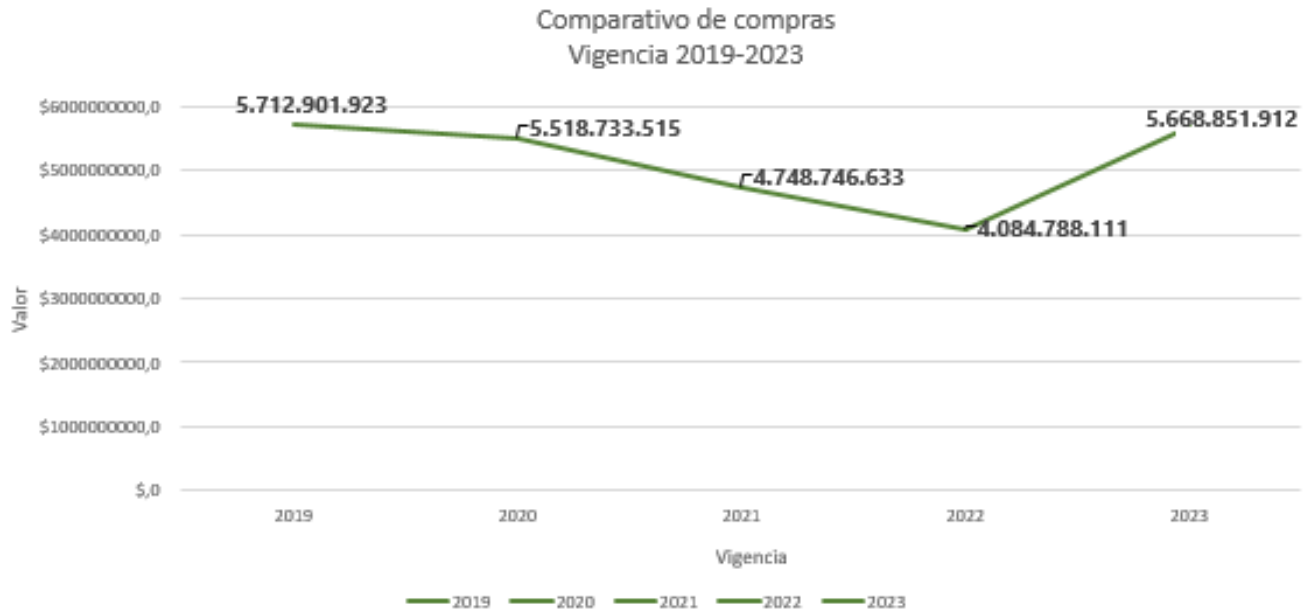
- Considerando el presupuesto inicial de la vigencia 2023, se realiza el seguimiento permanente a la ejecución presupuestal, con el propósito de analizar el comportamiento de los gastos que requiere la institución y realizar lo pertinente para lograr el equilibrio presupuestal.
- Se capacita personal asistencial y facturadores, para que se tenga el conocimiento de la contratación que tiene la institución con las EAPB y demás entidades.
- Los servicios que se prestan y facturan se desarrollan con el proceso de radicación en las EAPB, teniendo en cuenta los acuerdos de voluntades y los lineamientos establecidos en la circular 3047 del año 2008 y/o modificaciones y adiciones.
- Se llevan a cabo distintas actividades que permitieron que la institución obtuviera el flujo de recursos, mediante conciliaciones, liquidación de contratos y acuerdos de voluntades en mesas de trabajo.

### RECONOCIMIENTOS VS COMPROMISOS VIGENCIAS 2020-2023

Definición	2020	2021	2022	2023
Presupuesto Definitivo	48.655.975.867	53.482.746.365	59.042.087.387	69.891.083.123
Reconocimiento	52.098.356.965	55.610.547.872	65.235.867.345	73.321.871.103
Recaudos	47.547.671.201	50.106.163.932	59.795.333.428	67.964.137.094
Compromisos Asumidos-(Gastos)	48.125.346.089	53.149.303.629	58.507.450.276	67.939.185.572
<b>Excedente o Déficit</b>	<b>-577.674.888</b>	<b>-3.043.139.697</b>	<b>1.287.883.152</b>	<b>24.951.522</b>

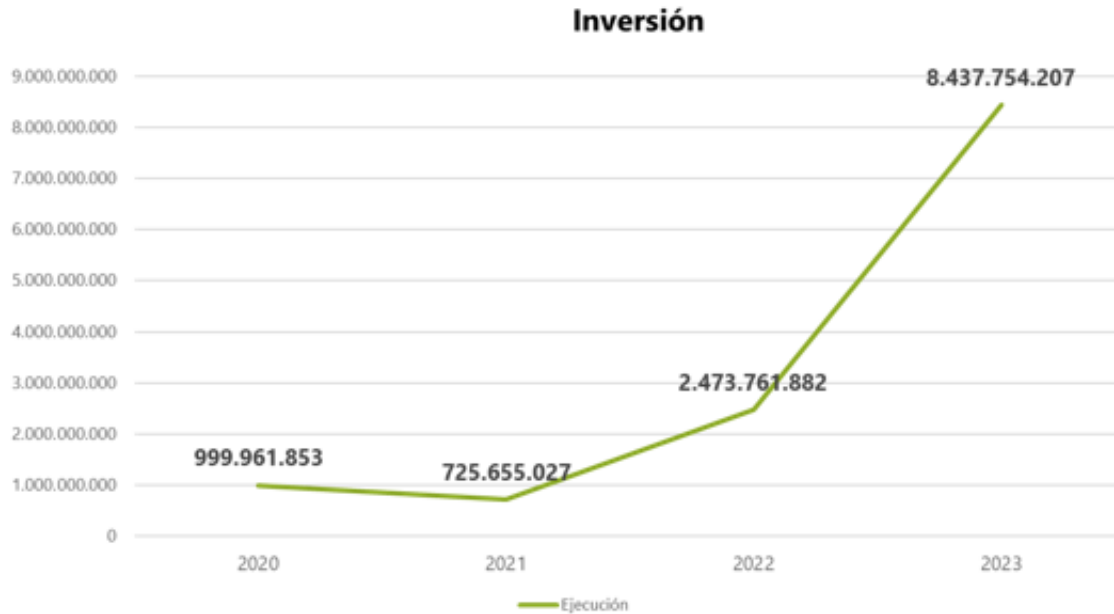
## COMPARATIVO DE COMPRAS VIGENCIA 2019-2023

VIGENCIA	2019	2020		2021	2022	2023
VALOR	\$ 5.712.901.923	\$ 5.518.733.515		\$ 4.748.746.633	\$ 4.084.778.111	\$ 5.668.851.912
		Ene - mayo 2020 \$ 3.467.693.104 62,84%	Junio-Dic 2020 \$ 2.051.040.411 37,16%			



## INVERSION VIGENCIA 2020-2023

Vigencia	2020	2021	2022	2023
<b>Ejecución</b>	999.961.853	725.655.027	2.473.761.882	8.437.754.207



## RESUMEN CIERRE FISCAL VIGENCIA 2023

DESCRIPCIÓN	VALOR
<b>INGRESOS</b>	
<b>Reconocimiento</b>	73.321.871.103
<b>Recaudo</b>	\$67.964.137.094
<b>Cuentas por Cobrar</b>	\$5.357.734.009
<b>GASTOS</b>	
<b>Compromisos- Obligaciones</b>	\$67.939.185.572
<b>Giros</b>	\$67.939.185.572
<b>Cuenta por Pagar Excepcional</b>	\$2.080.554.329
<b>Disponibilidad Final</b>	\$2.105.505.851
<b>Superávit</b>	\$24.951.522
<b>Saldos en Bancos</b>	\$2.314.880.570
<b>ESTADO DE RESULTADOS</b>	
<b>Utilidad Operacional</b>	\$283.289.839

Sede Administrativa

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

Web: [www.saludladera.gov.co](http://www.saludladera.gov.co) Nit. 805.027.289-9

"Inteligente por la Vida"

## 5. 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 2023

### CANALES DE ATENCIÓN PQRSDF

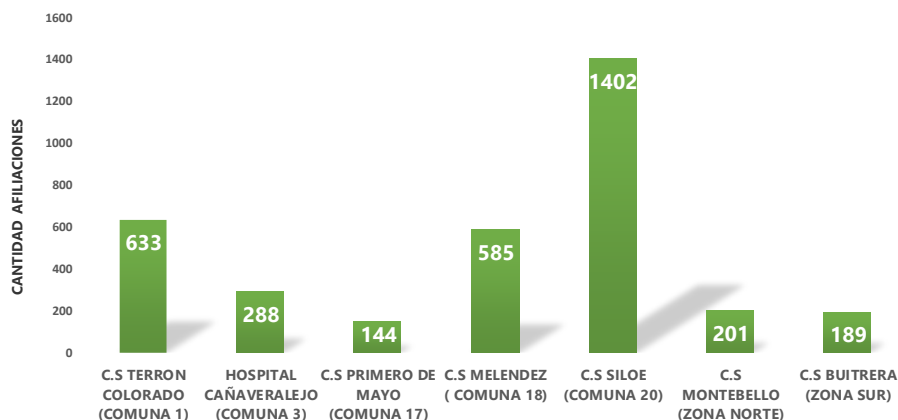
La Red de Salud de Ladera E.S.E, tiene disponibles cuatro canales de atención para atender las Preguntas, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRD) que los usuarios del Sistema General de Seguridad Social de Salud (SGSSS) interpongan ante la E.S.E.

- 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/](http://www.saludladera.gov.co/) en el link de PQRD.
- Escritas o Impresas. (A través de los Buzones dispuestos para ello en las distintas IPS)

## SISTEMA DE AFILIACION TRANSACCIONAL

Se realizaron 3.442 afiliaciones en las diferentes IPS y jornadas extramurales de la ESE Ladera, brindando una cobertura del 100% con personal capacitado e idóneo.

COMPARATIVO DE AFILIACION POR IPS  
VIGENCIA 2023

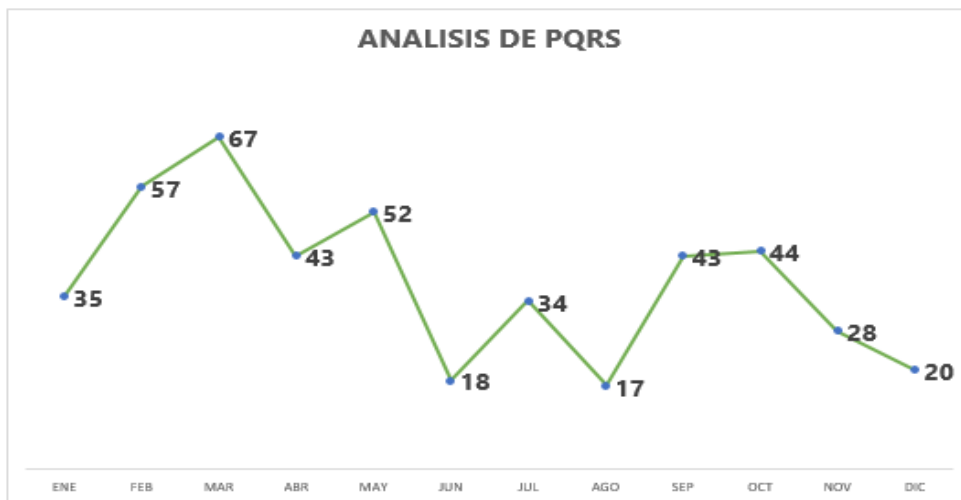


## ANÁLISIS DE PQRSDF

Durante la vigencia 2023, se presentaron:

458 requerimientos donde el 37% corresponde a quejas, 24% peticiones, 22% felicitaciones, 11% reclamos y 6% sugerencias.

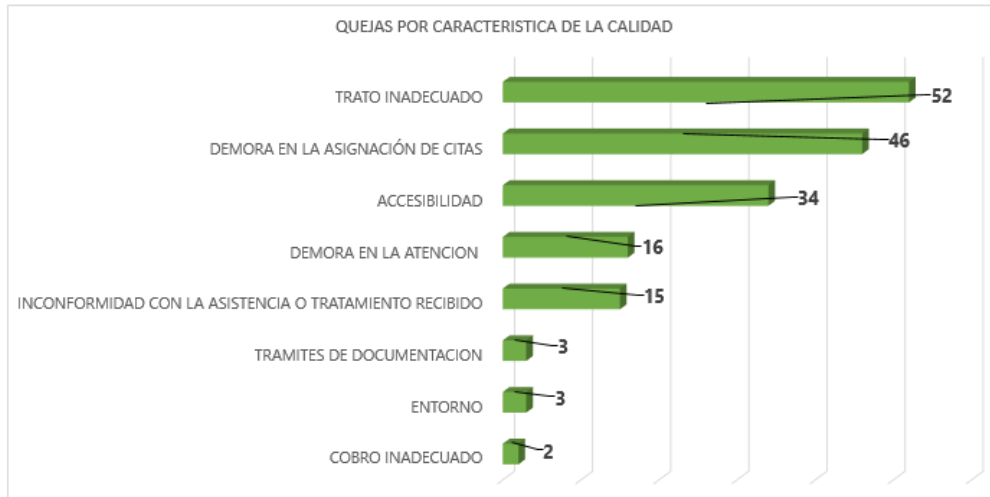
El 64% se realizó mediante Buzones de Sugerencias y 36% a través de la Página Web.



Fuente: Atención al usuario - Red de Salud Ladera ESE

## PQRSDF POR CARACTERISTICAS DE CALIDAD

Durante este periodo enero a diciembre la mayor distribución de requerimientos fue por motivos de trato inadecuado.



Fuente: Atención al Usuario- Red de Salud Ladera ESE

## ANÁLISIS DE INDICADOR DE QUEJAS RESUELTAS ANTES DE 15 DIAS

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%. cómo se observa en la tabla.

## ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS EN EL PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO

- Fortalecimiento de las competencias del talento humano
- Creación de 4 asociaciones de usuarios en la zona rural y 1 en la zona urbana.
- Aumento del número de agentes de Call center
- Implementación de CHAT BOTS
- Habilitación de líneas telefónicas con WhatsApp en la zona rural para asignación de citas.
- Plan de capacitaciones a la comunidad en Agendamiento Web.
- Se acordó desde las subgerencias científica y de promoción y prevención, que se debe garantizar que el 60% de los cupos para citas se reserven para el agendamiento a través del centro de contacto, el 20% de manera presencial y el 20% por página web.
- 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.



## FORTALECIMIENTO PARTICIPACION COMUNITARIA

Durante la vigencia 2023, se fortaleció la Participación Comunitaria, a través de las siguientes acciones:

- Capacitación en control social con acompañamiento de la Secretaría de Salud Distrital
- Capacitación en Deberes y Derechos
- Socialización de los proyectos en ejecución y terminados
- Participación activa de los líderes en las diferentes ligas de usuarios





## 6. ASPECTOS RELEVANTES

### HUMANIZACION DE LA ATENCION

Durante la vigencia 2023, se realizaron diversas estrategias que fortalecieron el bienestar, seguridad y salud de los funcionarios y colaboradores:

- Capacitaciones: El arte a la humanización, pertinencia médica y enfoque de vocación.
- Sensibilización, preparación y acompañamiento en la etapa preconcepcional.
- Salarios oportunos
- Estrategias: Incentivos, Programa Estilos de Vida Saludable con enfoque nutricional y salud mental.



## RELACION DOCENCIA SERVICIOS

### UNIVERSIDADES

- ICESI
- Libre Seccional Cali
- Pontificia Javeriana
- Católica Lumen Gentium
- Santiago de Cali
- Univalle Sede Cali y Palmira

### INSTITUCIONES

- Fundación Claretiana
- Escuela Vida y Salud
- Escuela de Enfermería del Valle
- FUNAP
- Fundación San Martín



## SEGURIDAD DEL PACIENTE



Sólo con trabajo en equipo  
podemos construir la

## Seguridad del Paciente

*¡Reportemos para mejorar!*





## RESPONSABILIDAD SOCIAL

- Creación del programa de Gestores Ambientales
- Continuación del programa Hospitales Verdes y Saludables
- Capacitación al personal asistencial y servicios generales, sobre las buenas prácticas ambientales
- Estrategia: ECONAVIDAD



## 7. MEJORAMIENTO CONTINUO EN INFRAESTRUCTURA

1. IPS Pance
2. IPS Leonera
3. IPS Los Andes
4. IPS Peñas Blancas
5. IPS Alto Polvorines
6. IPS Belén
7. IPS Villacarmelo
8. IPS Alto Nápoles
9. IPS La Estrella
10. IPS Nápoles
11. IPS Hormiguero
12. IPS Bellavista
13. IPS Meléndez
14. IPS Lourdes
15. IPS Terrón Colorado
16. IPS Hormiguero
17. IPS Alto Aguacatal
18. IPS Paz Rural
19. IPS Primero de Mayo
20. IPS Sultana
21. Hospital Cañaveralejo (Urgencias)

### IPS PANCE ANTES Y DESPUES





**IPS LEONERA  
ANTES Y DESPUES**



**IPS PEÑAS BLANCAS  
ANTES Y DESPUES**



**IPS ALTO POLVORINES  
ANTES Y DESPUES**



## 8. MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA CALIDAD

### Renovación en ISO 9001:2015

- Se logro de la Renovación de la Certificación ISO 9001:2015, es la evidencia que la Red de Salud Ladera E.S.E. cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad adecuado, conveniente y efectivo.
- Para el año actual 2023 el ente auditor ICONTEC, deja Cero (0) Hallazgos en Informe de Auditoría de Calidad. Evidenciando que se viene cumpliendo con los Siete (7) principios de calidad que tratan los aspectos esenciales que una organización necesita para tener éxito en su Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). Estos siete principios son: Enfoque en el cliente, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque a procesos, mejora continua, toma de decisiones basada en la evidencia, gestión de las relaciones.
- Que dicho SGC, ha sido la base fundamental de la cultura organizacional para que se empiece a migrar a estándares más altos como lo es Acreditación Nacional.
- Que el SGC, comienza a integrarse con los sistemas de gestión Ambiental, Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo y por su esencia pública, con la Responsabilidad Social Empresarial.
- Que la Gerencia de la Red de Salud Ladera, ratifica su compromiso con la mejora continua en pro de la seguridad del paciente, con una población objetivo que supera los 186.502 usuarios de la ladera de la ciudad de Cali, impactando en su salud preventivamente, recuperando y tratando su salud, con los mejores estándares de calidad.

#### Sede Administrativa

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

Web: [www.saludladera.gov.co](http://www.saludladera.gov.co) Nit. 805.027.289-9

*"Inteligente por la Vida"*



co-sc 7215-1



- Jornada de sensibilización en las diferentes IPS de la Red de Salud de Ladera enfocadas en cultura organizacional y Humanización de los servicios.

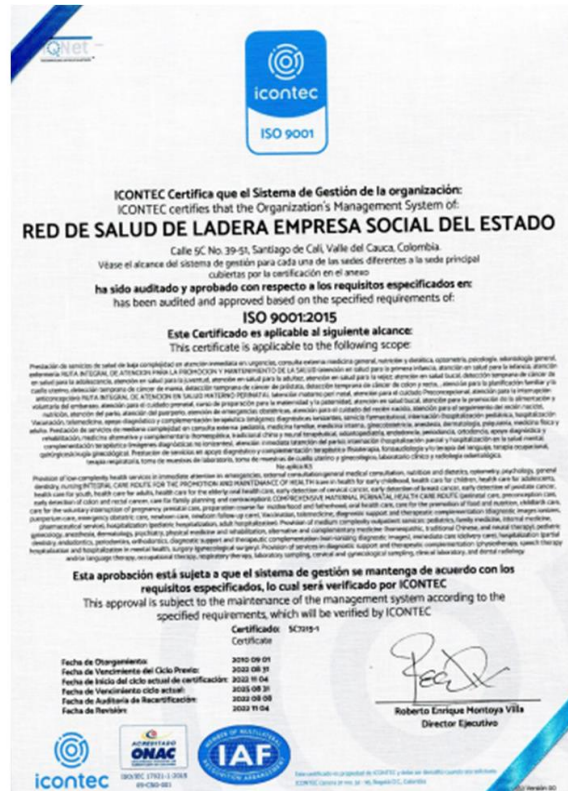


**IDENTIFICARSE CON EL PACIENTE**  
 Hablar a las personas por su nombre permite un acercamiento más directo y humano además de fortalecer un clima de confianza. Recuerda tomar en cuenta lo siguiente: Saluda a las personas diciendo: "Buenos días/tardes/noches"



**VISION**  
 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.

Otra herramienta de evaluación del desempeño del SGC utilizada fueron las auditorías internas, que comprobaron la conformidad del sistema con respecto a los requisitos definidos por la organización y los exigidos por la propia norma. Cuando se detectaron desviaciones, se subsanan posteriormente a través de acciones de mejora o correctivas.





## CONCLUSIONES

Durante la vigencia 2022, 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 urbana y rural con calidad