RED DE SALUD DE LADERA E.S.E.

INFORME ANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANIA

VIGENCIA 2024

Equipo de trabajo

DIANA CAROLINA VELASQUEZ MUÑOZ, Gerente

BLANCA LILIANA FERNANDEZ, Subgerente PyM

YAZMIN ELIANA VALENCIA, Subgerente Científica

IVAN MAURICIO ESCOBAR, Subgerente Adm, y Financiero

DARWIN STEVEN ZAPATA, Jefe de Planeación

KATHERINE ZAPATA MARTINEZ, Jefe Talento Humano

JORGE BUITRAGO, Jefe Oficina Jurídica

Santiago de Cali, enero 28 de 2025

VIGILADO Supersalud

Sede Administrativ
Calle 5C # 39 – 51 Barrio Tequendama / PBX 608 01
Nit. 805.027.289

www.saludladera.gov.c

icontec ISO 9001 co-sc 7215-1

IQNET CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM

RED DE SALUD DE LADERA E.S.E.

Contenido

INTRODUCCIÓN 3

1. GESTIÓN INSTITUCIONAL EN LA VIGENCIA 2024. 4

2. INFORMACIÓN SOBRE PRESTACIÓN DE SERVICIOS 23

2.1. INDICADORES DE CALIDAD Y OPORTUNIDAD 23

2.2. ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD, GESTIÓN HOSPITALARIA Y SALUD PUBLICA 25

3. INFORMACIÓN SOBRE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD 83

3.1. CONTRATACIÓN VIGENTE CON EAPB 83

4. INFORMACIÓN FINANCIERA DE LA VIGENCIA 89

4.1. CONDICIONES FINANCIERAS DE LA ENTIDAD 89

5. INFORMACIÓN SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO 94

5.1. ANALISIS PQR ULTIMAS DOS VIGENCIAS 94

5.2. ANALISIS MOTIVOS PQR 98

5.3. TUTELAS 101

5.4. MECANISMOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA O PREFERENCIAL 101

5.5. NUMERO DE ASOCIACIONES DE USUARIOS VIGENTE 102

5.6. INFORME DE LOGROS PARTICIPACIÓN SOCIAL 104

5.7. INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO 112

6. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO 118

VIGILADO Supersalud

INTRODUCCIÓN

El presente informe busca evidenciar la gestión del año 2024 de la Red de Salud de Ladera, en su contexto institucional, como insumo para la rendición anual de cuentas a la ciudadanía, por lo cual contiene la descripción de los logros y retos en las diferentes dimensiones de la empresa, de cara a la ciudadanía, considerando que somos una empresa social del Estado.

La vigencia 2024 marca el cierre de periodo institucional de la administración anterior, con corte al 31 de marzo, fecha en la cual hubo relevo de gerencias en las empresas sociales del Estado del Distrito de Santiago de Cali. El 1 de abril de 2024, tomo posesión como Gerente de la ESE, la Dra. Diana Carolina Velásquez Muñoz, para el periodo institucional 2024-2028, por lo que desde ese momento se inició la transición a la nueva plataforma de gestión estratégica, con la formulación de nuevos planes, programas y proyectos, con el objetivo de cumplir un Plan de Gestión Gerencial y lograr mejores resultados en el desempeño de la organización.

El primero (1) de agosto de 2024, la Junta Directiva aprobó el nuevo Plan de Desarrollo Institucional, “Camino seguro confiando en ti”, para el periodo 2024-2028. Los propósitos de este plan son una apuesta estratégica para el fortalecimiento de la Red de Salud de Ladera como Empresa Social del Estado del Distrito de Santiago de Cali, que con treinta y siete (37) instituciones prestadoras de servicios de salud, hace presencia en el 82% del territorio caleño, en las comunas urbanas y los corregimientos rurales de la zona de ladera de la ciudad.

El 95% de nuestro territorio de influencia, está en la ruralidad, por lo que representa un reto de inclusión, lograr servicios más accesibles, oportunos y efectivos. La responsabilidad con el bienestar de la ciudadanía se expresa en los ejes estratégicos del presente plan, pues estos buscan aportar al mejoramiento de los determinantes sociales del territorio, con servicios, programas y proyectos de salud, para beneficio de la población.

Nuestro plan de desarrollo, busca posicionar a la E.S.E. como referente en atención materno-perinatal, salud mental y salud familiar y comunitaria, a la vez que pretende fortalecerla en sostenibilidad administrativa y financiera, experiencia del usuario y gestión del conocimiento, con la academia como aliada estratégica. Promover

VIGILADO Supersalud

prácticas para la mitigación del cambio climático y la disminución del daño ambiental en la prestación de servicios, será una constante y se integra a la ruta de la gestión, como parte del compromiso gerencial con el cuidado del ambiente. Este plan significa también una hoja de ruta para lograr la Acreditación en Salud, pues constituye uno de los ejes estratégicos de la gestión, con el que se espera movilizar los procesos de mejoramiento continuo de la E.S.E.

En el presente informe, se presentan los resultados de los tableros de mando de la entidad, administrados a través de la plataforma SIGES y que contienen las metas de gestión y sus correspondientes soportes, de los indicadores aplicables a la ESE, para evidenciar su gestión y cumplimiento.

También, se presentan los resultados de los indicadores de calidad, de satisfacción del usuario, los resultados en salud y de gestión financiera del periodo, por lo que es una sustentación de la gestión alcanzada en el año 2024, en los diferentes ámbitos de la ESE.

1. GESTIÓN INSTITUCIONAL EN LA VIGENCIA 2024.

El año 2024 fue de grandes logros para la E.S.E., que se materializaron a través de planes, programas y proyectos; prestación de servicios y atención integral a la población del territorio. En esta vigencia operaron dos (2) planes de desarrollo institucional en la E.S.E., por efecto de lo dispuesto en la Ley 1797 de 2016, en términos del cambio de periodos de gerencia en las empresas sociales del Estado, en concordancia con el inicio de la Administración Distrital para el periodo 2024-2027.

Del año 2020 y hasta el mes de agosto de 2024, estuvo vigente el Plan de Desarrollo Institucional “Ladera, unida por la vida”. Con el cambio de Administración, se hizo necesario presentar a la Junta Directiva, un nuevo plan de desarrollo, por lo que mediante Acuerdo No. 0354 de agosto 1 de 2024, se aprobó el plan denominado: “Camino seguro confiando en ti”, para el periodo 2024-2028.

VIGILADO Supersalud

La Red de Salud de Ladera es una Empresa Social del Estado del Distrito de Santiago de Cali. A la luz de la Ley 100 de 1993, somos una categoría especial de entidad pública cuyo objeto es la *prestación de servicios de salud.*

Fuimos creados mediante el Acuerdo Municipal No. 106 de 2003 del Honorable Concejo Municipal y nuestro objeto es: *"la prestación de servicios de salud, como un servicio público de seguridad social en salud a cargo del Distrito, que contribuya al mantenimiento del estado de salud de la población en sus áreas de influencia; con capacidad para ofrecer servicios de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y* rehabilitación *acorde con las necesidades determinadas en el perfil epidemiológico y con sujeción al Plan Sectorial de Salud, al Plan de Desarrollo Municipal y a los criterios operacionales señalados para el funcionamiento de la red de servicios del Departamento del Valle del Cauca".*

Hacemos presencia en la zona de ladera de la ciudad de Cali, cuyos determinantes sociales resultan un reto para la calidad de vida de la población caleña que habita estos territorios y por ende para la gestión de la prestación de servicios de salud a la población. Contamos con IPS en las comunas 1, 3, 17, 18, 19 y 20 en la zona urbana y corregimientos de Cali: la Buitrera, Villacarmelo, Pance-Vorágine, Hormiguero, El Saladito, Felidia, La Leonera, Pichindé, Los andes, Montebello, Golondrinas, La castilla, La Paz, la Elvira y las veredas Alto Aguacatal y Cascajal. Somos la Empresa Social del Estado con mayor cobertura geográfica del Distrito de Cali, siendo la única con 37 IPS habilitadas y 3 servicios de urgencias.

Somos una empresa oficial del orden distrital, caleña, de gran impacto económico y social en la ciudad; pues a través de la prestación de servicios de salud a la población de nuestra zona de influencia, dinamizamos la economía local mediante la adquisición y venta de bienes y servicios, así como la generación de empleo. También aportamos al desarrollo de políticas públicas a nivel regional, pues somos los ejecutores de las disposiciones gubernamentales en materia de salud y contribuimos al cumplimiento de metas de los planes de desarrollo nacional, departamental y distrital.

Nuestra Microred hace parte de la Red Pública de Prestadores de Servicios de Salud de Santiago de Cali, con 37 IPS habilitadas para la prestación de servicios de primer nivel y complementarios, organizados de la siguiente manera:

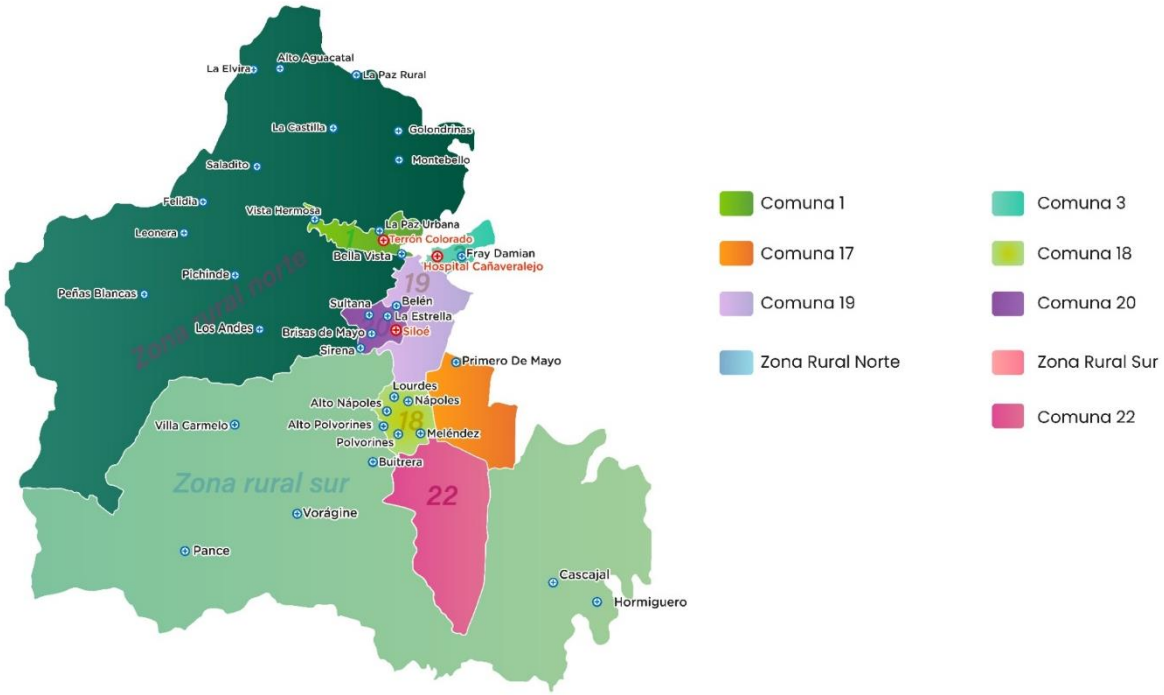
VIGILADO Supersalud

TIPO	CANTIDAD
HOSPITALES	1
CENTROS DE SALUD URBANOS	4
PUESTOS DE SALUD URBANOS	14
PUESTOS DE SALUD RURALES	18
TOTAL	37

Fuente: Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud

Prestamos servicios de salud de baja complejidad en detección temprana, protección específica, diagnostico, recuperación de la salud y rehabilitación, entre otras. Para garantizar una atención integral prestamos servicios complementarios de mediana complejidad en medicina interna, medicina familiar, pediatría, ginecología, nutrición y psiquiatría. También se prestan servicios bajo la modalidad de telemedicina en nuestras IPS de la zona rural.

Área de Influencia de la E.S.E.



En este informe se recoge la gestión realizada en la vigencia 2024, en relación a los resultados de los diferentes ámbitos de la administración de la E.S.E., por lo que se presenta en la estructura de la Circular 008 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud, en concordancia con los lineamientos establecidos en la Caja de Herramientas para la Rendición de Cuentas, dispuesta por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Es necesario mencionar, que para el año 2024 operaron dos (2) planes de desarrollo institucional en la E.S.E., por efecto de lo dispuesto en la Ley 1797 de 2016, en términos del cambio de periodos de gerencia en las empresas sociales del Estado, en concordancia con el inicio de la Administración Distrital para el periodo 2024-2027.

Del año 2020 y hasta el mes de agosto de 2024, estuvo vigente el Plan de Desarrollo Institucional “Ladera, unida por la vida”, el cual tuvo los siguientes resultados para la vigencia, en el periodo:

Numero	**Proceso**	Indicador	Eje Estrategico	**Meta**	**Numerador**	**Denominador**	**Resultado**	Estado
1	PLANEACION	PROPORCION DE EJECUCION DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD	Ladera Eficiente y con Calidad	85	20	20	100,0	CUMPLE
2	PLANEACION	EFECTIVIDAD EN LA AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA CALIDAD DE LA ATENCION	Ladera Eficiente y con Calidad	100	18	18	100,0	CUMPLE

Numero	Proceso	Indicador	Eje Estrategico	Meta	Numerador	Denominador	Resultado	Estado
3	PLANEACION	CERTIFICACION DE CALIDAD	Ladera Eficiente y con Calidad	1		1	1,0	CUMPLE
4	GDOCUMENTAL	EJECUCION DE LA ACTUALIZACION DE DOCUMENTOS SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Ladera Eficiente y con Calidad	70	271	271	100,0	CUMPLE
5	AUDITORIAMED	VIGILANCIA EVENTOS ADVERSOS	Ladera Eficiente y con Calidad	100	53	53	100,0	CUMPLE
6	AUDITORIAMED	GESTION Y VIGILANCIA DE INCIDENTES	Ladera Eficiente y con Calidad	100	82	82	100,0	CUMPLE
7	AUDITORIAMED	FORMACION Y CAPACITACION AL TALENTO HUMANO ASISTENCIAL EN SEGURIDAD DEL PACIENTE	Ladera Eficiente y con Calidad	95	667	667	100,0	CUMPLE
8	AINFANCIA	PROPORCION DE NINOS Y NINAS CON ESQUEMA	Ladera Unida por la Vida	98	8362	9978	83,8	NO CUMPLE

Numero	Proceso	Indicador	Eje Estrategico	Meta	Numerador	Denominador	Resultado	Estado
		COMPLETO DE VACUNACION						
9	DTEMPRANA	PROPORCION DE MUJERES CON CITOLOGIA ANORMAL A QUIENES SE REALIZO COLPOSCOPIA Y BIOPSIA	Ladera Unida por la Vida	90	80	106	75,5	NO CUMPLE
10	URGENCIAS	PROPORCION DE REINGRESO DE PACIENTES AL SERVICIO DE URGENCIAS EN MENOS DE 72 HORAS	Ladera Unida por la Vida	0,03	126	37916	0,0	CUMPLE
11	PYP	INCIDENCIA DE SIFILIS CONGENITA	Ladera Unida por la Vida	0		0	0,0	CUMPLE
12	PYP	PROPORCION DE GESTANTES CAPTADAS ANTES DE LA SEMANA	Ladera Unida por la Vida	85	1361	1555	87,5	CUMPLE

VIGILADO Supersalud

Numero	Proceso	Indicador	Eje Estrategico	Meta	Numerador	Denominador	Resultado	Estado
		12 DE GESTACION						
13	AINFANCIA	COBERTURA DE NINOS Y NINAS DE PRIMERA INFANCIA CON ATENCION POR ENFERMERIA MEDICINA GENERAL O ESPECIALIDAD EN PEDIATRIA O MEDICINA FAMILIAR	Ladera Unida por la Vida	70	6719	9978	67,3	NO CUMPLE
14	AINFANCIA	COBERTURA DE NINOS Y NINAS DE INFANCIA CON ATENCION POR ENFERMERIA MEDICINA GENERAL O ESPECIALIDAD EN PEDIATRIA O MEDICINA FAMILIAR	Ladera Unida por la Vida	70	7605	13256	57,4	NO CUMPLE

VIGILADO Supersalud

Numero	Proceso	Indicador	Eje Estrategico	Meta	Numerador	Denominador	Resultado	Estado
15	AREPRODUCTIVA	COBERTURA DE ADOLESCENTES CON ATENCION POR ENFERMERIA MEDICINA GENERAL O MEDICINA FAMILIAR	Ladera Unida por la Vida	60	8112	15162	53,5	NO CUMPLE
16	AREPRODUCTIVA	COBERTURA DE JOVENES CON ATENCION POR MEDICINA GENERAL O MEDICINA FAMILIAR	Ladera Unida por la Vida	60	11468	29169	39,3	NO CUMPLE
17	ECRONICAS	COBERTURA DE ADULTOS CON ATENCION POR MEDICINA GENERAL O MEDICINA FAMILIAR	Ladera Unida por la Vida	60	29992	73665	40,7	NO CUMPLE
18	ASISTENCIAL	TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ASIGNACION DE CITA DE	Ladera Unida por la Vida	3	158562	54542	3,0	CUMPLE

VIGILADO Supersalud

Numero	Proceso	Indicador	Eje Estrategico	Meta	Numerador	Denominador	Resultado	Estado
		MEDICINA GENERAL						
19	ODONTOLOGIA	OPORTUNIDAD EN CONSULTA ODONTOLOGICA	Ladera Unida por la Vida	3	66419	23404	3,0	CUMPLE
20	ASISTENCIAL	OPORTUNIDAD EN CONSULTA MEDICINA INTERNA	Ladera Unida por la Vida	8	10097	1359	7,0	CUMPLE
21	PSICOSOCIAL	APLICACION DEL PROTOCOLO DE VIOLENCIA SEXUAL EN CASOS REPORTADOS EN LA ESE	Ladera Unida por la Vida	90	371	397	93,5	CUMPLE
22	HUMANIZACION	CUMPLIMIENTO DEL CRONOGRAMA DE TRABAJO EN EL PROGRAMA DE HUMANIZACION	Ladera Unida por la Vida	90	3	3	100,0	CUMPLE
23	THUMANO	EJECUCION DEL PLAN DE CAPACITACION	Ladera Unida por la Vida	100	51	51	100,0	CUMPLE

VIGILADO Supersalud

Numero	Proceso	Indicador	Eje Estrategico	Meta	Numerador	Denominador	Resultado	Estado
		INSTITUCIONAL						
24	SIAU	PQRSF RESUELTAS ANTES DE 15 DIAS	Ladera Unida por la Vida	100	583	583	100,0	CUMPLE
25	SIAU	PROPORCION DE SATISFACCION GLOBAL DE USUARIOS	Ladera Unida por la Vida	95	5354	5541	96,6	CUMPLE
26	FINANCIERO	RESULTADO EQUILIBRIO PRESUPUESTAL CON RECAUDO	Ladera Sostenible y Transparente	1	75137	77313	0,97	NO CUMPLE
27	FINANCIERO	EVALUACION DEL GASTO POR UNIDAD DE VALOR RELATIVA PRODUCIDA -408	Ladera Sostenible y Transparente	0,9	98841	70257	1,4	NO CUMPLE
28	FINANCIERO	MONTO DE LA DEUDA SUPERIOR A 30 DIAS POR CONCEPTO DEL SALARIO DEL PERSONAL	Ladera Sostenible y Transparente	0		0	0,0	CUMPLE

Numero	Proceso	Indicador	Eje Estrategico	Meta	Numerador	Denominador	Resultado	Estado
29	COMPRAS	COMPRAS EFECTUADAS A TRAVES DE LOS SIGUIENTES MECANISMOS COMPRAS CONJUNTAS COOPETARIVAS O MECANISMOS ELECTRONICOS	Ladera Sostenible y Transparente	60				
30	CONTRATACION	CRECIMIENTO EN VENTA DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS A LA POBLACION CON CAPACIDAD DE PAGO	Ladera Sostenible y Transparente	30	39830287	39376182	1,0	NO CUMPLE
31	CINTERNO	INFORME DE MONITOREO DE LAS ACTIVIDADES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Ladera Sostenible y Transparente	100	3	3	100,0	CUMPLE

Numero	Proceso	Indicador	Eje Estrategico	Meta	Numerador	Denominador	Resultado	Estado
32	AGENDAMIENTO	CONSULTA DE MEDICINA GENERAL AGENDADAS A TRAVES DE LA WEB	Ladera Innovadora e Inteligente	40	109869	183072	60,0	CUMPLE
33	SUBASISTE	DESARROLLO E IMPLEMENTACION DE TIC EN PROCESOS MISIONALES	Ladera Innovadora e Inteligente	100	1	1	100,0	CUMPLE
34	GCONVENIOS	EJECUCION DE INVESTIGACIONES Y O ANALISIS INSTITUCIONALES REALIZADOS	Ladera Innovadora e Inteligente	70	1	1	100,0	CUMPLE
35	PLANEACION	NIVEL DE IMPLEMENTACION Y UTILIZACION DE HERRAMIENTAS ANALITICAS QUE FORTALEZCAN LAS TOMA DE DECISIONES	Ladera Innovadora e Inteligente	70	1	1	100,0	CUMPLE

VIGILADO Supersalud

Numero	Proceso	Indicador	Eje Estrategico	Meta	Numerador	Denominador	Resultado	Estado
36	BIOMEDICA	EJECUCION DEL PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS BIOMEDICOS	Ladera Gestionando Recursos Fisicos con Seguridad	100	1887	1887	100,0	CUMPLE
37	MANTENIMIENTO	EJECUCION DEL PLAN DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA FISICA HOSPITALARIA	Ladera Gestionando Recursos Fisicos con Seguridad	100				
38	AMBIENTAL	CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MANEJO AMBIENTAL	Ladera con Responsabilidad Social y Ambiental	70	12	15	80,0	CUMPLE
39	AMBIENTAL	AVANCE LOGRADO EN LA CERTIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL ISO 14001 2015	Ladera con Responsabilidad Social y Ambiental	85	85	85	85,0	CUMPLE

VIGILADO Supersalud

Numero	Proceso	Indicador	Eje Estrategico	Meta	Numerador	Denominador	Resultado	Estado
40	COMUNICACIONES	CUMPLIMIENTO DE CAMPANAS DE BENEFICIO PUBLICO	Ladera con Responsabilidad Social y Ambiental	70		0	0,0	NO CUMPLE
41	SIAU	CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES PARA LA RENDICION DE CUENTAS	Ladera con Responsabilidad Social y Ambiental	100	4	4	100,0	CUMPLE
42	COMUNICACIONES	RECONOCIMIENTO EN COMUNIDADES	Ladera con Responsabilidad Social y Ambiental	50	1	1	100,0	CUMPLE
43	COMPRAS	BUENAS PRACTICAS CON PROVEEDORES LOCALES	Ladera con Responsabilidad Social y Ambiental	5	13232286173	24792458006	53,4	CUMPLE

El resultado de las metas del plan de desarrollo institucional para la vigencia 2024, fue el siguiente:

INDICADOR	Objetivo Estrategico	Eje Acreditacion	Meta	Numerador	Denominador	Resultado	Estado
LETALIDAD POR DENGUE EN EL SERVICIO DE URGENCIAS - INTERNACION	**1. Fortalecer la calidad de la atención en salud**	**SEGURIDAD DEL PACIENTE**	**0,2**	**0**	**15**	**0**	**CUMPLE**

INDICADOR	Objetivo Estrategico	Eje Acreditacion	Meta	Numerador	Denominador	Resultado	Estado
REINGRESO AL SERVICIO DE URGENCIAS POR REINTENTO SUICIDA EN UN PERIODO DE SEIS MESES	1. Fortalecer la calidad de la atención en salud	ATENCION CENTRADA EN EL USUARIO Y SU FAMILIA	2	1	64	0	CUMPLE
PORCENTAJE DE CASOS QUE INGRESAN A LA RED POR VIOLENCIAS QUE FUERON ATENDIDOS POR EL EQUIPO PSICO-SOCIAL	1. Fortalecer la calidad de la atención en salud	GESTION DEL RIESGO	95	701	862	81,3225	NO CUMPLE
PORCENTAJE DE PACIENTES CONTROLADOS PARA DIABETES MELLITUS	1. Fortalecer la calidad de la atención en salud	ATENCION CENTRADA EN EL USUARIO Y SU FAMILIA	30	1773	8356	21,2183	NO CUMPLE
PREVALENCIA DE HIPERTENSION ARTERIAL	1. Fortalecer la calidad de la atención en salud	ATENCION CENTRADA EN EL USUARIO Y SU FAMILIA	50	20512	27137	75,5868	CUMPLE
CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE INNOVACION	1. Fortalecer la calidad de la atención en salud	GESTION DE TECNOLOGIA	95	2	2	100	CUMPLE
CUMPLIMIENTO DEL CRONOGRAMA DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD	1. Fortalecer la calidad de la atención en salud	GESTION CLINICA EXCELENTE Y SEGURA	95	20	20	100	CUMPLE
CERTIFICACION DE CALIDAD	Fortalecer la calidad de la atención en salud	PROCESO DE TRANSFORMACION CULTURAL PERMANENTE	1		1	1	CUMPLE
CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MODERNIZACION FISICA Y TECNOLOGICA	1. Fortalecer la calidad de la atención en salud	GESTION DE TECNOLOGIA	90	10	10	100	CUMPLE
EJECUCION DE INVESTIGACIONES CIENTIFICAS O ACADEMICAS	1. Fortalecer la calidad de la atención en salud	MEJORA CONTINUA	1	3	3	3	CUMPLE
COBERTURA DE ATENCION EN TELESALUD EN LA ZONA RURAL	1. Fortalecer la calidad de la atención en salud	ATENCION CENTRADA EN EL USUARIO Y SU FAMILIA	10		14	14	CUMPLE

VIGILADO Supersalud

INDICADOR	Objetivo Estrategico	Eje Acreditacion	Meta	Numerador	Denominador	Resultado	Estado
PROPORCION DE SATISFACCION GLOBAL DE USUARIOS	1. Fortalecer la calidad de la atención en salud	HUMANIZACION DE LA ATENCION EN SALUD	95	5354	5541	96,6252	CUMPLE
TIEMPO PROMEDIO ENTRE LA REMISION DE PACIENTES CON DIAGNOSTICO PRESUNTIVO DE CANCER DE MAMA Y LA CONFIRMACION DEL DIAGNOSTICO DE CANCER DE MAMA DE CASOS INCIDENTES EN PACIENTES ASIGNADAS A LA IPS	2. Mejorar la efectividad de los programas de Promoción y Mantenimiento de la Salud	ATENCION CENTRADA EN EL USUARIO Y SU FAMILIA	30	38	2	19	CUMPLE
COBERTURA DE VACUNACION EN NINOS HASTA 1 ANO	2. Mejorar la efectividad de los programas de Promoción y Mantenimiento de la Salud	ATENCION CENTRADA EN EL USUARIO Y SU FAMILIA	95	1366	1817	75,1789	NO CUMPLE
RAZON DE MORTALIDAD MATERNA	2. Mejorar la efectividad de los programas de Promoción y Mantenimiento de la Salud	ATENCION CENTRADA EN EL USUARIO Y SU FAMILIA	0	0	229	0	CUMPLE
PROPORCION DE MUJERES ENTRE 25 Y 69 ANOS DE EDAD CON TOMA DE CITOLOGIA ASIGNADAS A LA ESE LADERA	2. Mejorar la efectividad de los programas de Promoción y Mantenimiento de la Salud	ATENCION CENTRADA EN EL USUARIO Y SU FAMILIA	30	4618	42960	10,7495	NO CUMPLE
PROPORCION DE NACIDOS CON BAJO PESO AL NACER	2. Mejorar la efectividad de los programas de Promoción y Mantenimiento de la Salud	ATENCION CENTRADA EN EL USUARIO Y SU FAMILIA	3,6	6	227	3	CUMPLE
TASA DE MORTALIDAD PERINATAL EN LOS PARTOS ATENDIDOS EN LA RED DE SALUD DEL LADERA E.S.E.	2. Mejorar la efectividad de los programas de Promoción y Mantenimiento de la Salud	ATENCION CENTRADA EN EL USUARIO Y SU FAMILIA	0	0	227	0	CUMPLE

INDICADOR	Objetivo Estrategico	Eje Acreditacion	Meta	Numerador	Denominador	Resultado	Estado
TASA DE MORTALIDAD EN MENORES DE 5 ANOS POR DESNUTRICION	2. Mejorar la efectividad de los programas de Promoción y Mantenimiento de la Salud	ATENCION CENTRADA EN EL USUARIO Y SU FAMILIA	0	0	9978	0	CUMPLE
PORCENTAJE DE EMBARAZO EN ADOLESCENTES DE 15 A 19 ANOS	2. Mejorar la efectividad de los programas de Promoción y Mantenimiento de la Salud	ATENCION CENTRADA EN EL USUARIO Y SU FAMILIA	19	342	1746	20	NO CUMPLE
CERTIFICACION IAMI	2. Mejorar la efectividad de los programas de Promoción y Mantenimiento de la Salud	ATENCION CENTRADA EN EL USUARIO Y SU FAMILIA	1	1	1	1	CUMPLE
PROPORCION DE ADHERENCIA EN LA RUTA MATERNOPERINATAL	2. Mejorar la efectividad de los programas de Promoción y Mantenimiento de la Salud	GESTION CLINICA EXCELENTE Y SEGURA	90	675	716	94,2737	CUMPLE
IMPLEMENTACION DEL MODELO DE ATENCION DEL PARTO INTERCULTURAL	2. Mejorar la efectividad de los programas de Promoción y Mantenimiento de la Salud	HUMANIZACION DE LA ATENCION EN SALUD	90	3	3	100	CUMPLE
PROPORCION DE USUARIOS ATENDIDOS EN EL PROGRAMA PAPSIVI QUE COMPLETAN EL NUMERO DE SESIONES DEL PLAN DE INTERVENCION PSICOSOCIAL	2. Mejorar la efectividad de los programas de Promoción y Mantenimiento de la Salud	ATENCION CENTRADA EN EL USUARIO Y SU FAMILIA	85	1836	1866	98,3923	CUMPLE
PROPORCION DE PACIENTES QUE ABANDONAN EL PROGRAMA DE TRATAMIENTO DE METADONA	2. Mejorar la efectividad de los programas de Promoción y Mantenimiento de la Salud	ATENCION CENTRADA EN EL USUARIO Y SU FAMILIA	6	9	74	12,1622	NO CUMPLE

VIGILADO Supersalud

INDICADOR	Objetivo Estrategico	Eje Acreditacion	Meta	Numerador	Denominador	Resultado	Estado
JORNADAS DE INTERVENCION EN SALUD MENTAL PARA JOVENES EN TERRITORIO	2. Mejorar la efectividad de los programas de Promoción y Mantenimiento de la Salud	ATENCION CENTRADA EN EL USUARIO Y SU FAMILIA	95	347	347	100	CUMPLE
SUPERAVIT O DEFICIT FISCAL	3. Mejorar la eficiencia y transparencia en el uso de los recursos	GESTION DEL RIESGO	1	215022	199599	1,1	CUMPLE
PRUEBA ACIDA	3. Mejorar la eficiencia y transparencia en el uso de los recursos	GESTION DEL RIESGO	0	75671684823	31308451332	2,4	CUMPLE
INDICE DE LIQUIDEZ	3. Mejorar la eficiencia y transparencia en el uso de los recursos	GESTION DEL RIESGO	0,5	78519810786	31308451332	2,5	CUMPLE
PROPORCION DE LA RADICACION DE FACTURAS MODALIDAD EVENTO	3. Mejorar la eficiencia y transparencia en el uso de los recursos	GESTION DEL RIESGO	90	6384539133	6463244906	98,7823	CUMPLE
ROTACION DE CARTERA	3. Mejorar la eficiencia y transparencia en el uso de los recursos	GESTION DEL RIESGO	120	1,52574E+11	31456223471	5	CUMPLE
IMPACTO DE LA GLOSA MODALIDAD EVENTO	3. Mejorar la eficiencia y transparencia en el uso de los recursos	GESTION DEL RIESGO	5	167219113	8413154448	2	CUMPLE
MONITOREO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE RIESGOS	3. Mejorar la eficiencia y transparencia en el uso de los recursos	GESTION DEL RIESGO	100	2	2	100	CUMPLE
PORCENTAJE DE PACIENTES ATENDIDOS EN URGENCIAS CLASIFICADOS COMO TRIAGE 1 2 Y 3	Fortalecer la calidad de la atención en salud	ATENCION CENTRADA EN EL USUARIO Y SU FAMILIA	60	13440	13622	98,6639	CUMPLE

VIGILADO Supersalud

RED DE SALUD DE LADERA E.S.E.

INDICADOR	Objetivo Estrategico	Eje Acreditacion	Meta	Numerador	Denominador	Resultado	Estado
PROPORCION DE LIDERES CAPACITADOS EN VIGILANCIA - GESTION DEL RIESGO BASADA EN LA COMUNIDAD	4. Fortalecer la participación ciudadana en la gestión	GESTION DEL RIESGO	70	34	40	85	CUMPLE
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL CRONOGRAMA DE PARTICIPACION SOCIAL	4. Fortalecer la participación ciudadana en la gestión	RESPONSABILIDAD SOCIAL	95	44	44	100	CUMPLE
PROPORCION DE EQUIPOS BASICOS CON CAPACITACION EN RIESGO ASOCIADOS A VIOLENCIA- INTENTO DE SUICIDIO- SUICIDIO- PROBLEMAS Y TRASTORNOS EN SALUD MENTAL	4. Fortalecer la participación ciudadana en la gestión	ATENCION CENTRADA EN EL USUARIO Y SU FAMILIA	80	4	4	100	CUMPLE
IMPLEMENTACION ESTRATEGIA DE SALUD FAMILIAR Y COMUNITARIA EN TERRITORIOS	4. Fortalecer la participación ciudadana en la gestión	ATENCION CENTRADA EN EL USUARIO Y SU FAMILIA	90	4	4	100	CUMPLE
CERTIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL ISO 14001-2015	5. Promover buenas prácticas en la prestación de servicios de salud, para mitigar el cambio climático	RESPONSABILIDAD SOCIAL	0	0	0	0	CUMPLE
IMPLEMENTACION DE SISTEMAS DE TECNOLOGIAS LIMPIAS Y-O RENOVABLES	5. Promover buenas prácticas en la prestación de servicios de salud, para mitigar el cambio climático	RESPONSABILIDAD SOCIAL	2		2	2	CUMPLE

VIGILADO Supersalud

INDICADOR	Objetivo Estrategico	Eje Acreditacion	Meta	Numerador	Denominador	Resultado	Estado
IMPLEMENTACION DEL PROGRAMA DE EFICIENCIA ENERGETICA Y MITIGACION DEL CAMBIO CLIMATICO	5. Promover buenas prácticas en la prestación de servicios de salud, para mitigar el cambio climático	RESPONSABILIDAD SOCIAL	0		0	0	CUMPLE
EJECUCION DEL PLAN DE CAPACITACION INSTITUCIONAL	6. Posicionar al talento humano como eje estratégico de la gestión	PROCESO DE TRANSFORMACION CULTURAL PERMANENTE	90	51	51	100	CUMPLE
CUMPLIMIENTO DE LOS ESTANDARES NORMATIVOS DEL SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	6. Posicionar al talento humano como eje estratégico de la gestión	PROCESO DE TRANSFORMACION CULTURAL PERMANENTE	80	52	60	86,6667	CUMPLE
EJECUCION DEL PLAN DE BIENESTAR	6. Posicionar al talento humano como eje estratégico de la gestión	PROCESO DE TRANSFORMACION CULTURAL PERMANENTE	90	49	49	100	CUMPLE
PROPORCION DE ACCIONES DE MEJORAMIENTO DE LAS DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	6. Posicionar al talento humano como eje estratégico de la gestión	PROCESO DE TRANSFORMACION CULTURAL PERMANENTE	90	8	8	100	CUMPLE

2. INFORMACIÓN SOBRE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

2.1. INDICADORES DE CALIDAD Y OPORTUNIDAD

La vigencia 2024 cierra con un buen desempeño en las metas de calidad y oportunidad, en los términos establecidos en la Resolución 0256 de 2016, que se presenta a continuación:

VIGILADO Supersalud

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	META	2020	2021	2022	2023	2024
TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ASIGNACION DE CITA DE MEDICINA GENERAL	DIAS	3	2,8	3	2,8	2,9	2,92
TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ASIGNACIÓN DE CITA DE ODONTOLOGÍA GENERAL	DIAS	3	2,1	3	2,1	2,9	2,9
TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ASIGNACIÓN DE CITA DE PEDIATRÍA	DIAS	5	4,6	5	4,6	4,2	3,5
TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ASIGNACIÓN DE CITA DE MEDICINA INTERNA	DIAS	15	9,5	10	9,5	7,2	7,4
TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ASIGNACIÓN DE CITA DE OBSTETRICIA	DIAS	8	7,8	4,8	7,8	5	5,5
TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN DEL PACIENTE CLASIFICADO COMO TRIAGE 2 EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	MINUTOS	30	21,22	25,84	23,7	26,5	29,8
MORTALIDAD MATERNA EVITABLE	CASOS	0	0	0	0	0	0
MORTALIDAD EVITABLE EN MENORES DE 5 ANOS	CASOS	0	0	0	0	0	0
S PROPORCION DE REINGRESO DE PACIENTES AL SERVICIO DE URGENCIAS EN MENOS DE 72 HORAS	RAZON	0,03	0,0034	0,0021	0,0013	0,0025	0,0032

VIGILADO Supersalud

2.2. ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD, GESTIÓN HOSPITALARIA Y SALUD PUBLICA

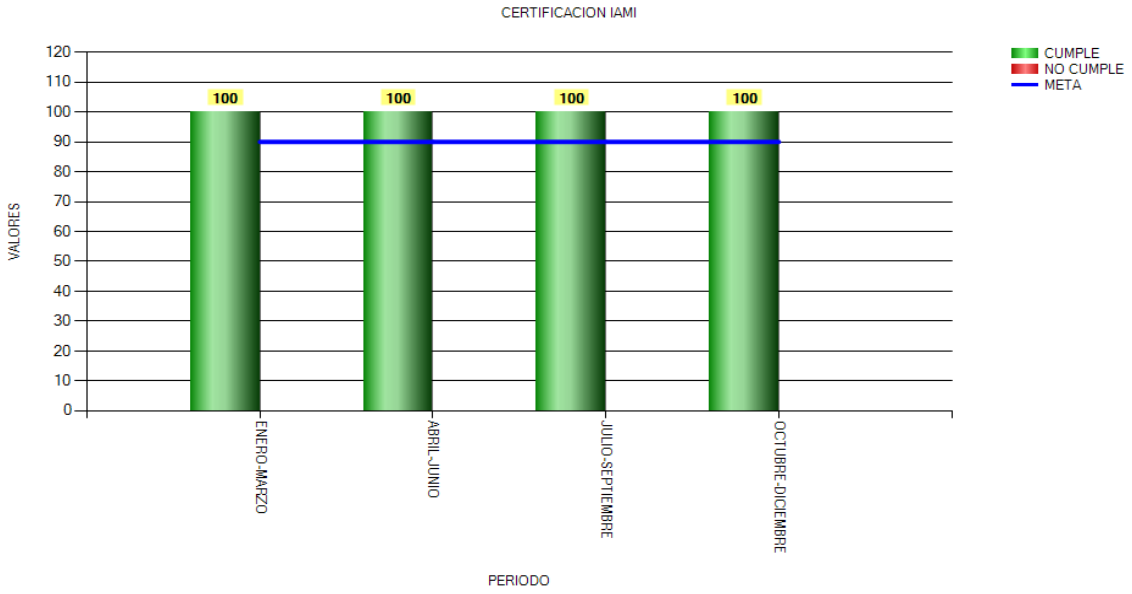
ATENCIÓN INTEGRAL A PRIMERA INFANCIA E INFANCIA

- Valorar y hacer seguimiento de la salud y el desarrollo integral (físico, cognitivo, social) de los niños y niñas.

- Identificar tempranamente la exposición o presencia de factores de riesgo con el fin prevenirlos o derivarlos para su manejo oportuno.

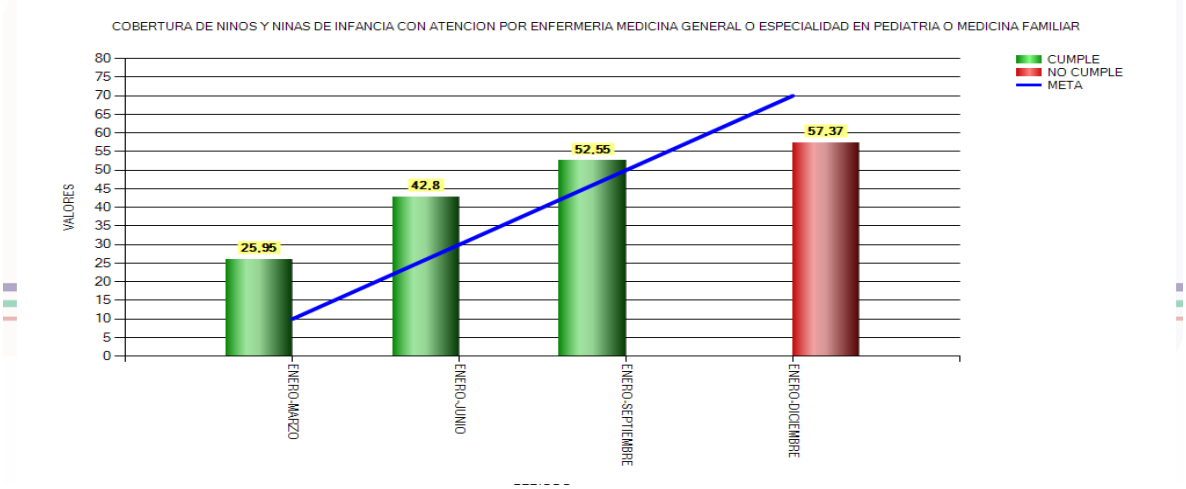
COMPORTAMIENTO DE INDICADORES

CERTIFICACION IAMI



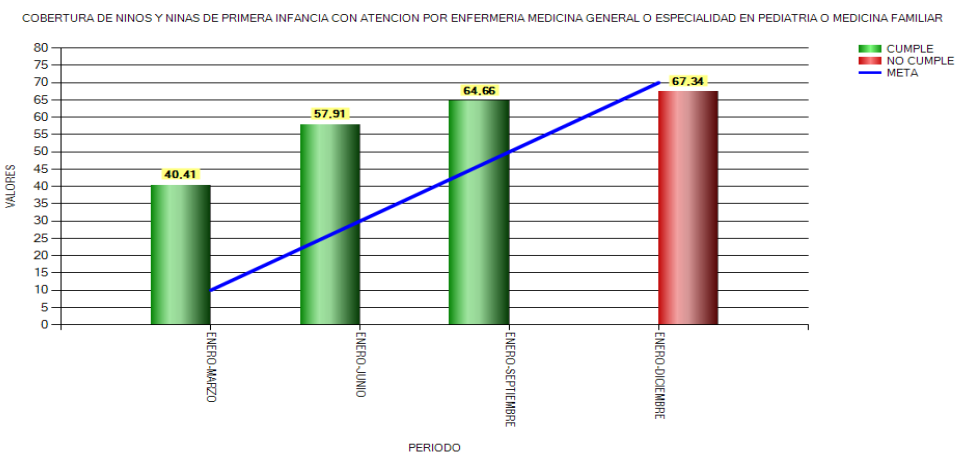
Se da cumplimiento en un 100% ejecutando los diez pasos para ser una Instituciones Amigas de la Mujer y la Infancia, elaborados por UNICEF y el Ministerio de la Protección Social colombiano.

COBERTURA DE NIÑOS Y NIÑAS DE INFANCIA CON ATENCION DE ENFERMERIA , MEDICINA GENERAL O ESPECIALIDAD EN PEDIATRIA O MEDICINA FAMILIAR



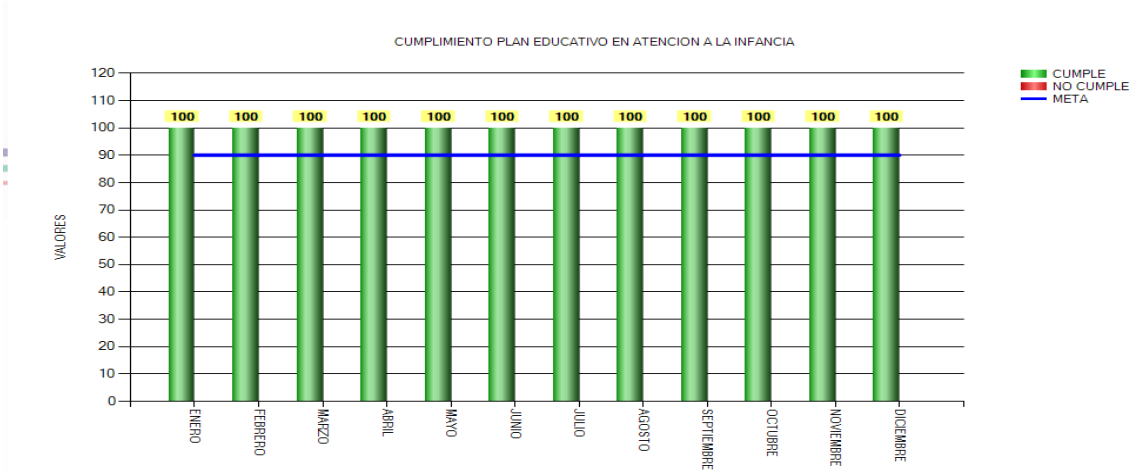
Se logró cumplir con el indicador, en los 1 trimestres con un porcentaje de 25.9 %, el 2 trimestre con un porcentaje de 42.8 %, el 3 trimestre con un porcentaje de 52.5%, pero en el 4 trimestre no se logró cumplir con el indicador quedo en un porcentaje de 57.3%, se continuará fortaleciendo en actividades como demanda inducida y seguimiento al riesgo para cumplir el indicador**.**

COBERTURA DE NIÑOS Y NIÑAS DE PRIMERA INFANCIA CON ATENCION DE ENFERMERIA , MEDICINA GENERAL O ESPECIALIDAD EN PEDIATRIA O MEDICINA FAMILIAR .



Se logró cumplir con el indicador, en los 1 trimestres con un porcentaje de 40.4 %, el 2 trimestre con un porcentaje de 57.9%, el 3 trimestre con un porcentaje de 64.6%, pero en el 4 trimestre no se logró cumplir con el indicador quedo en un porcentaje de 67.3 %, se continuará fortaleciendo en actividades como demanda inducida y seguimiento al riesgo para cumplir el indicador.

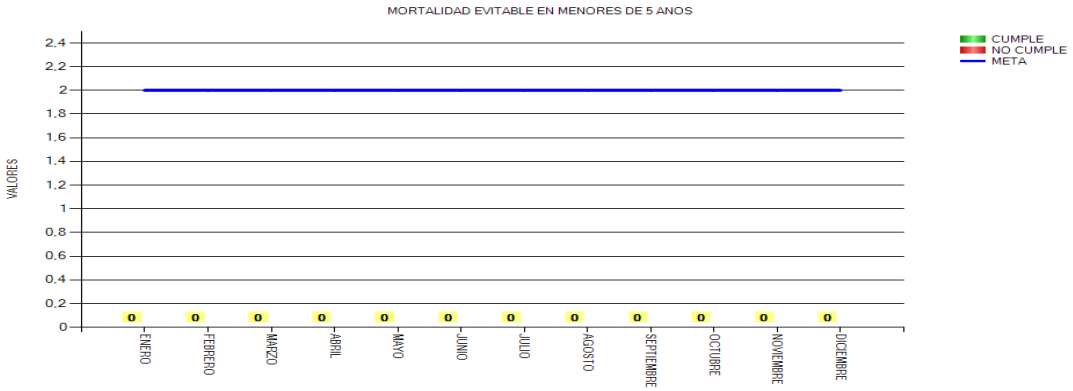
CUMPLIMIENTO PLAN EDUCATIVO EN ATENCION A PRIMERA INFANCIA



VIGILADO Supersalud

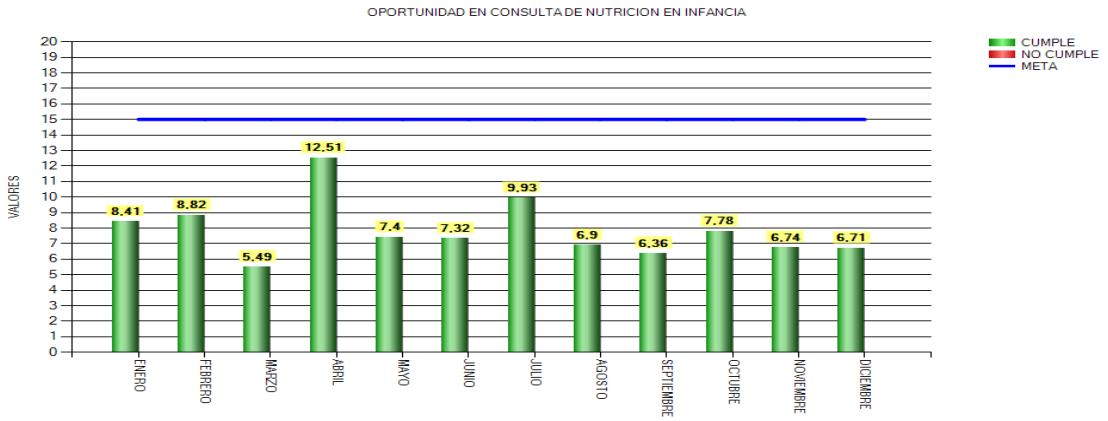
El indicador de cumplimiento del plan educativo en atención a la primera infancia e infancia se logró cumplir en un 100% alcanzando los objetivos y metas establecidos en un plan diseñado específicamente para el desarrollo integral de los niños y niñas en sus primeros años de vida. Este indicador nos permite evaluar la eficacia de las estrategias implementadas.

MORTALIDAD EVITABLE EN MENORES DE 5 AÑOS



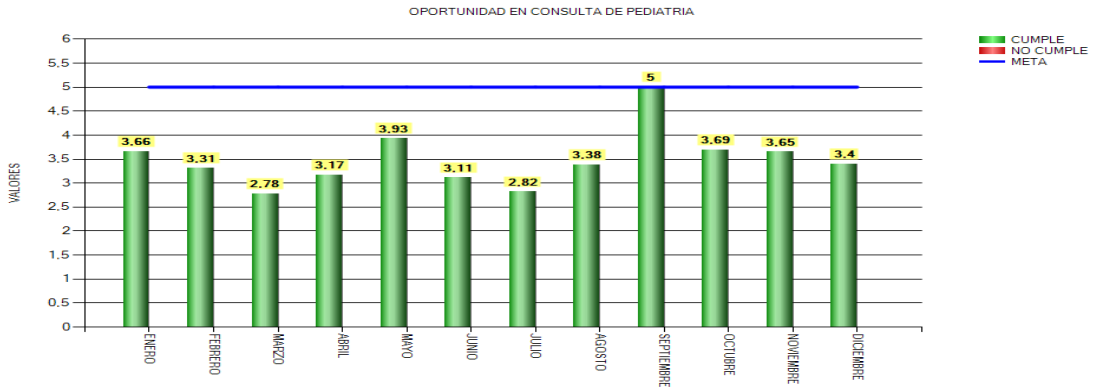
El Resultado alcanzado durante el año 2024 fue bueno para menores de cinco años atendidos en la Red de Salud Ladera, en el año no se presentaron muertes infantiles donde se realizaron actividades como los infantes captados con esta morbilidad son remitidos al programa de atención a la infancia de cada una de las instituciones donde fueron captados. En cada uno de estos programas se hace la evolución y seguimiento de cada uno de estos pacientes.

OPORTUNIDAD EN CONSULTA DE NUTRICION EN INFANCIA



Se logra cumplir durante el año 2024, apoyado en la resolución 0256 para el monitoreo de la calidad en salud. Dentro de la Red de Salud Ladera se cuentan con tres nutricionistas, que están asignados en los puestos de salud de Cañaveralejo y Meléndez, Siloé, Montebello, primero de mayo, brisas de mayo, terrón colorado de lunes a viernes, se agendan desde call-center desde los puestos de salud. Se cuentan con 37 IPS para la atención de la población de ladera.

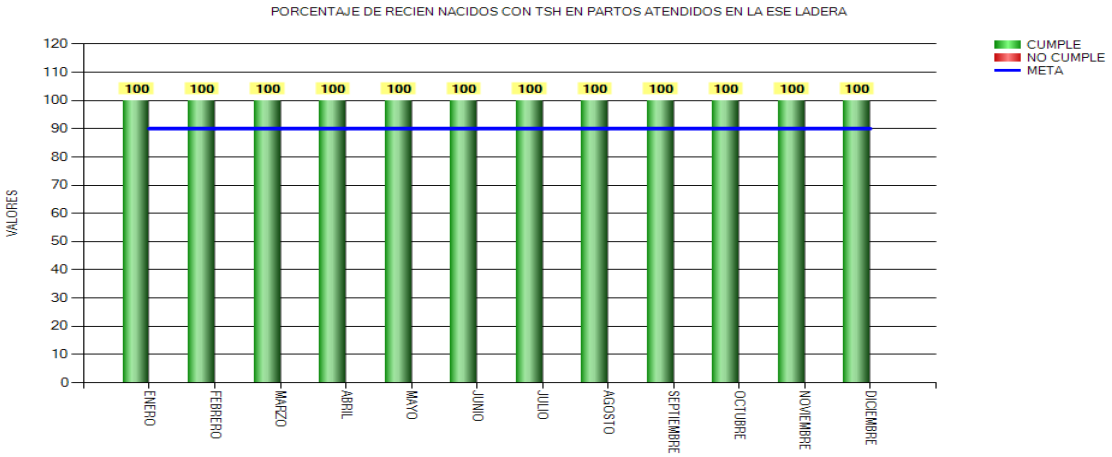
OPORTUNIDAD EN CONSULTA DE PEDIATRIA EN INFANCIA



La red de salud de ladera cuenta con 3 pediatra, Dr. Edward Díaz quien rota por las cabeceras de la institución, Siloé, Cañaveralejo, primero de mayo e ips principales atendiendo el programa de Alteraciones nutricionales, la doctora Lerma, y Martha Caicedo , apoya en las ips principales como :Siloé , Meléndez , terrón colorado , Montebello y buitrera, Lourdes, Se cuenta con apoyo de docente Asistencial (3 pediatras) en los puestos de salud de Meléndez, Hospital Siglo XXI, los cuales asisten dos veces por semana cuando estos se encuentran cursando semestre.

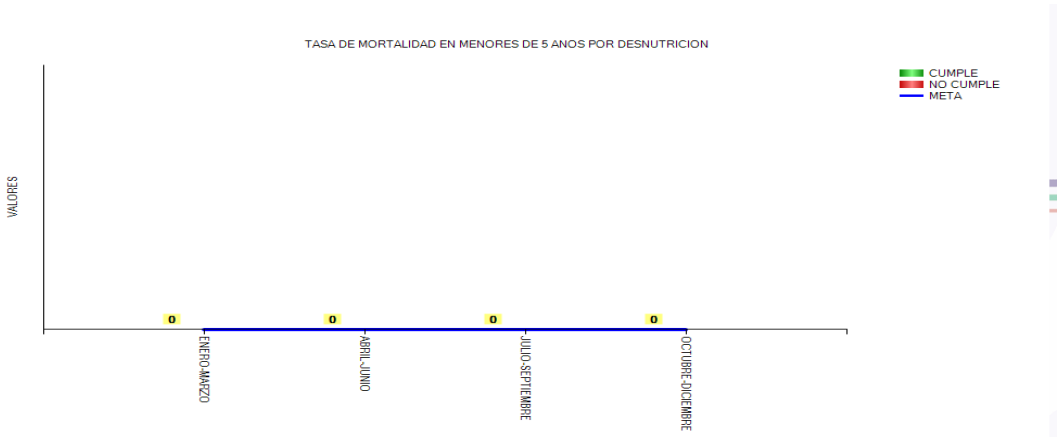
En el indicador pediatría se cumple en el año 2024, con el apoyo de docente convenio de docente de universidad libre y javeriana.

PORCENTAJE DE RECIEN NACIDO CON TSH EN PARTOS ATENDIDOS EN LA ESE LADERA.



Con la aplicación del protocolo en la atención del recién nacido se logró el cumplimiento del 100 % en la toma de la prueba de TSH en el recién nacido, cabe notar que la ESE Ladera tiene contrato (GENOMICS) con un tercero para la lectura del resultado y este se entrega 8 días después de la toma.

TASA DE MORTALIDAD EN MENORES DE 5 AÑOS POR DESNUTRICION .



El Resultado alcanzado en año 2024, fue bueno para menores de cinco años atendidos en la Red de Salud Ladera, la cual no se presentó ningún caso de muertes infantiles por desnutrición, Todos estos infantes captados con esta morbilidad son remitidos al programa de atención a la infancia de cada una de las instituciones donde fueron captados. En cada uno de estos programas se hace la evolución y seguimiento de cada uno de estos pacientes.

- Capacitación por pediatra y la SSPD de Cali.
- Informe de suita donde se visualiza los niños bajo peso al nacer y condición de desnutrición
- capacitación y revisión de casos en mesa de desnutrición por la SSPD de Cali.

ACTIVIDADES MÁS RELEVANTES DESARROLLADAS EN EL PERIODO:

-No se presentaron muertes infantiles por desnutrición en menores de 5 años, se logró mediante la atención integral y seguimiento de los niños con diagnóstico.

ACTIVIDADES CRÍTICAS Y/O PENDIENTES POR DESARROLLAR:

-El no cumplimiento en el cuarto trimestre del indicador cobertura de niños y niñas de infancia con atencion de enfermeria , medicina general o especialidad en

pediatria o medicina familiar, no se logró por falta de consultas, se logrará cumplir con la realización de demanda inducida en la 37 ips de la red de salud ladera.

-El no cumplimiento en el cuarto trimestre del indicador cobertura de niños y niñas de primera infancia con atencion de enfermeria , medicina general o especialidad en pediatria o medicina familiar, no se logró por falta de consultas, se logrará cumplir con la realización de demanda inducida en la 37 ips de la red de salud ladera.

LOGROS MÁS IMPORTANTES DEL PROCESO

No se presentaron muertes infantiles por desnutrición en menores de 5 años, se logró mediante la atención integral y seguimiento de los niños con diagnóstico.

RETOS

- Creación de la sala de lactancia materna en la ips Siloé
- Garantizar cumplimento de metas en primera infancia e infancia
- Seguimiento y atención a niños con patologías de riesgo para evitar mortalidad infantil

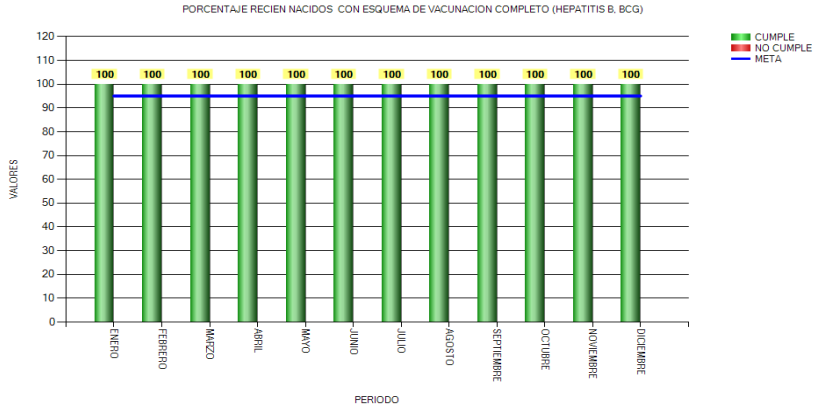
PROGRAMA AMPLIADO DE IMUNIZACIONES (PAI)

El Programa Ampliado de Inmunizaciones (PAI) tiene como objetivo reducir las tasas de mortalidad y morbilidad asociadas a enfermedades inmunoprevenibles, con un firme compromiso de erradicar, eliminar y controlar estas enfermedades.

COMPORTAMIENTO DE INDICADORES:

PORCENTAJE RECIEN NACIDOS CON ESQUEMA DE VACUNACIÓN COMPLETO (HEPATITIS B, BCG)

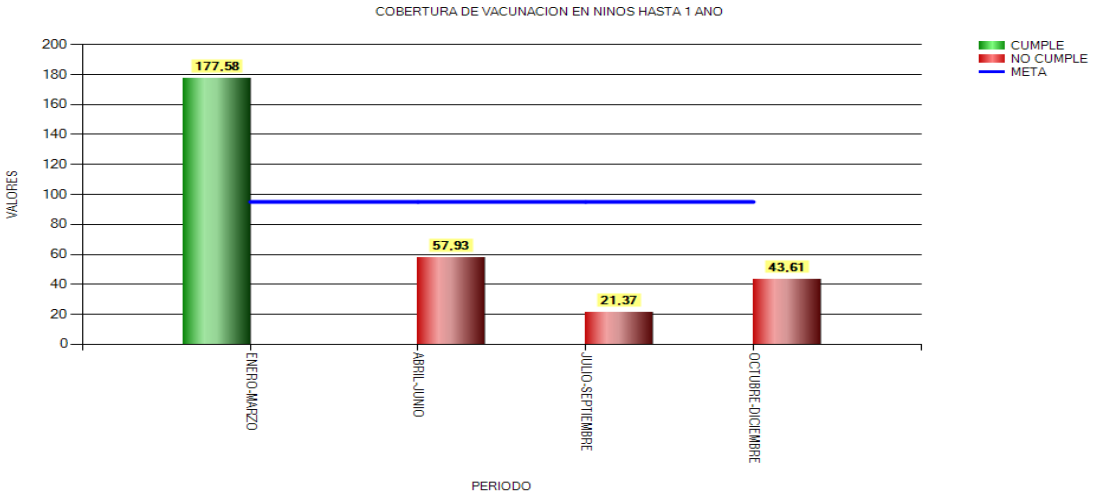
VIGILADO Supersalud



En el análisis de los datos correspondientes al año 2024, se puede observar un cumplimiento consistente y positivo en el esquema de vacunación para recién nacidos. Esto refleja un esfuerzo eficaz en la implementación de las políticas de salud pública dirigidas a garantizar la cobertura vacunación desde los primeros días de vida.

Logrando el cumplimiento con la guía de atención del parto, en la cual le personal de la Red de Salud Ladera, debe cumplir con todos los pasos, el paso 11° de la guía corresponde a la toma de temperatura axilar, e inicio de esquema de vacunación BCG y Hepatitis B

COBERTURA DE VACUNACIÓN EN NIÑOS HASTA 1 AÑO

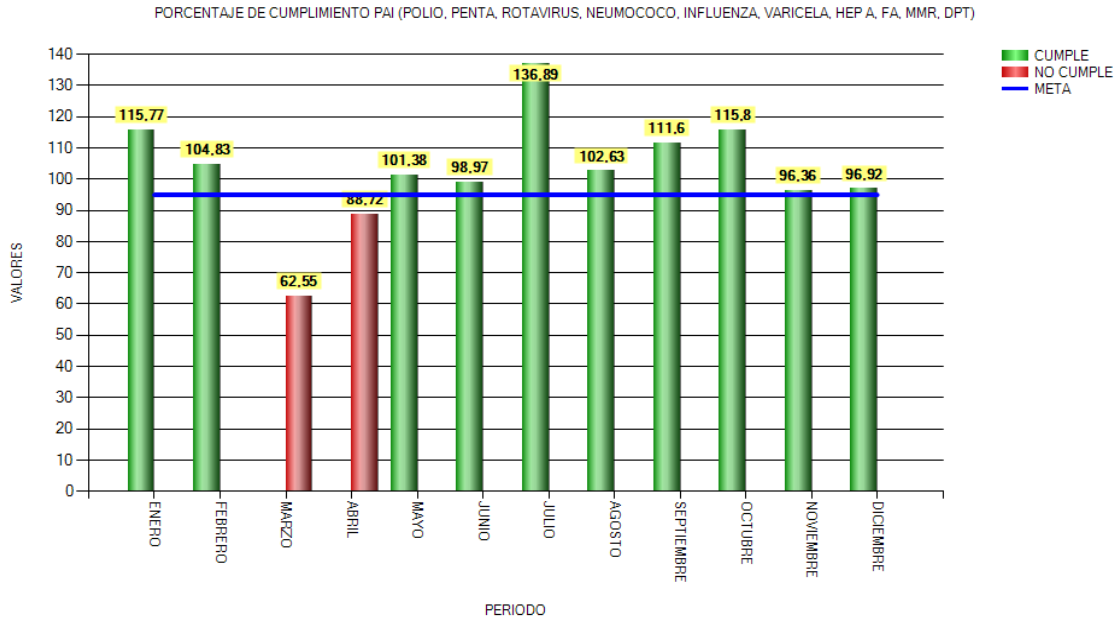


VIGILADO Supersalud

El comportamiento de este indicador muestra un inicio positivo, ya que los menores de un año nacidos en 2023 recibieron la tercera dosis de pentavalente en el primer trimestre, cumpliendo satisfactoriamente con la meta establecida. No obstante, se observa una disminución significativa en los registros a partir del segundo trimestre, a pesar de las diversas jornadas nacionales y extramurales implementadas en la zona de influencia de la Red de Salud Ladera E.S.E Aunque la estrategia de vacunación sin barreras permite a los usuarios acceder a cualquier IPS Nacional para recibir la vacuna, se identificaron deficiencias en los registros vacunales tanto en el sistema de información PAI Web como en los datos telefónicos reportados en la base, lo que podría estar contribuyendo a la falta de seguimiento y a la caída en la cobertura observada en la gráfica.

Es importante señalar que, durante el mes de octubre, la Secretaría de Salud Distrital no entregó el biológico de pentavalente hasta que todas las IPS de Cali agotaran el lote que vencía ese mes. Esta situación provocó que se dejara pendiente la aplicación de la vacuna en algunos niños, afectando la cobertura de inmunización prevista para ese periodo.

1.3.4. PORCENTAJE DEL CUMPLIMIENTO PAI (POLIO, PENTA, ROTAVIRUS, NEUMOCOCO, INFLUENZA, VARICELA, HEPATITIS A, FIEBRE AMARILLA, MMR, DPT)



El indicador mostró un cumplimiento en los meses de enero y febrero; sin embargo, en marzo se experimentó una disminución notable debido a la coincidencia con los días festivos de una semana y la falta de disponibilidad de la vacuna contra la influenza durante dicho mes. En abril, aunque se observó un incremento en el porcentaje de vacunación en comparación con el mes anterior, este aumento no fue suficiente para alcanzar la meta establecida. Es relevante señalar que este repunte en la vacunación se debió a la disponibilidad de la vacuna contra la influenza, que estuvo disponible a partir del 18 de abril de 2024, convirtiéndose en un factor clave para el cumplimiento. A partir de ese momento, y con la disponibilidad continua de biológicos para la inmunización en todos los cursos de vida, se logró finalmente el cumplimiento de la meta.

ACTIVIDADES MÁS RELEVANTES DESARROLLADAS EN EL PERIODO:

Se realizaron jornadas extramurales en diversos espacios como colegios, Centros de Desarrollo Infantil (CDI), fundaciones, comedores comunitarios, y además de acompañar las campañas de salud en estas comunidades. También se participó activamente en las jornadas nacionales de vacunación cada mes. Para apoyar estas iniciativas, se diseñaron piezas publicitarias y se realizaron perifoneo con el fin de fomentar la participación en las jornadas nacionales.

Se continuó con la estrategia de vacunación sin barreras, adaptándose de manera continua a las necesidades de la comunidad y cumpliendo con los requerimientos establecidos por la Secretaría de Salud Distrital de Cali.

Adicionalmente, se implementó una estrategia de demanda inducida, gestionando una base de datos actualizada con la información de los niños menores de 1 año. Se realizó una búsqueda exhaustiva en diversos sistemas de información y se efectuaron llamadas telefónicas para asegurar que los niños recibieran las vacunas correspondientes, con el objetivo de maximizar la cobertura y reducir las brechas en la inmunización.

VIGILADO Supersalud

ACTIVIDADES CRÍTICAS Y/O PENDIENTES POR DESARROLLAR:

Es importante resaltar la calidad de los datos proporcionados por la EAPB, ya que la realización de seguimientos y la demanda inducida se dificulta cuando la información básica del usuario es incorrecta. Además, no todos los pacientes acceden a los servicios de la Red de Salud Ladera E.S.E., lo que genera la falta de números telefónicos actualizados o la presencia de números inactivos. Esta situación da lugar a seguimientos ineficaces, lo que afecta la cobertura y el cumplimiento de las metas establecidas.

LOGROS MÁS IMPORTANTES DEL PROCESO

En el año 2024, se participó activamente en la COP16 implementando la estrategia de vacunación sin barreras, siendo bien recibida por los usuarios, logrando la vacunación de un total de 444 personas.
Y se participó en el Proyecto NO PAI, fortaleciendo los esquemas de la población de nuestra zona de influencia.

RETOS

Lograr el cumplimiento de la meta de cobertura de vacunación en niños menores de 1 año y asegurar la continuidad en la aplicación de los esquemas de vacunación correspondientes a cada grupo de edad.

GESTION INTEGRAL DE RIESGO CURSO DE VIDA ADULTEZ-VEJEZ Y ENFERMEDADES CRONICAS RESPIRATORIAS

Garantizar la intervención del 100% de la población Adulta (29 a 59) y en condición de Vejez (60 años y más) según la ruta integral de atención para la proporción y prevención de la salud.

VIGILADO Supersalud

COMPORTAMIENTO DE INDICADORES:

COBERTURA DE ADULTOS CON ATENCION POR MEDICINA GENERAL O MEDICINA FAMILIAR				
Periodo	**Meta**	**Numerador**	**Denominador**	**Resultado**
ENERO-MARZO	20	16302	73665	22.13
ENERO-JUNIO	30	22818	73665	30.98
ENERO-SEPTIEMBRE	40	27412	73665	37.21
ENERO-DICIEMBRE	60	29992	73665	40.71

COBERTURA DE POBLACION CURSO DE VIDA DE VEJEZ CON ATENCION POR MEDICINA GENERAL O MEDICINA FAMILIAR				
Periodo	**Meta**	**Numerador**	**Denominador**	**Resultado**
ENERO-MARZO	60	13046	30009	43.47
ENERO-JUNIO	60	16058	30009	53.51
ENERO-SEPTIEMBRE	60	17848	30009	59.48
ENERO-DICIEMBRE	60	18892	30009	62.95

ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO DE LOS INDICADORES:

-En el indicador de cobertura de adultos con atención por medicina general o familiar: podemos evidenciar que de acuerdo a la meta establecida I y II trimestres se estuvo en cumplimiento, III y IV trimestre en no cumplimiento esto como resultado de una disminución en el proceso de agendamiento de citas por medicina general e incumplimiento de los usuarios a las consultas establecidas.

VIGILADO Supersalud

- cobertura de adultos mayores con atención por medicina general o familiar: la dinámica de este indicador muestra que cada trimestre fue aumentando el porcentaje de cumplimiento hasta llegar a la meta en el mes de diciembre.

ACTIVIDADES MÁS RELEVANTES DESARROLLADAS EN EL PERIODO:

- Capacitación e inducción al personal de médicos, auxiliares de enfermería, enfermeras, y personales administrativos durante los 12 meses del 2024
- Envió del informes semanales y mensuales a las diferentes EAPB.
- Acciones de demanda inducida a nivel intramural y extramural por parte del personal de auxiliares de enfermería y apoyo administrativo.
- Aplicación de 44.874 tamizajes de EPOC.

ACTIVIDADES CRÍTICAS Y/O PENDIENTES POR DESARROLLAR:

- Proporcionar un equipo de médicos y auxiliares de enfermería exclusivos para el programa.
- Implementar el servicio de toma de espirometría pre y pos broncodilatador.
- Equipo cómputo para personal de acciones extramurales.

LOGROS MÁS IMPORTANTES DEL PROCESO

- Aumento en número de consultas de curso de vida y disminución de errores en frecuencia de atención, código dx y finalidad en comparación con otros años.
- Actividades con 45 grupos de adultos mayores en las diferentes comunas, donde se realizaron jornada de atención en salud extramural, educación en auto cuidado, jornadas de actividad física, manualidades entre otras. Esto en

VIGILADO Supersalud

articulación con apoyo de Unisantiago, Indervalle, Secretaria del Deporte, facultad de enfermería de la U Libre, Facultad de nutrición y medicina de la U Javeriana, Droguería San Jorge y marca Almipro.

- Certificación de 50 adultos mayores en diplomado UCC Senior al Barrio para mi Cali Bella en articulación con la universidad cooperativa y la alcaldía de Cali.
- Encuentro de conmemoración del día del adulto mayor con mas de 300 participantes.
- Reconocimiento a la Red de Salud Ladera en el foro internacional de bienestar en la vejez retos y cuidados por parte de la alcaldía municipal.

SALUD FAMILIAR Y COMUNITARIA

Implementar el Nuevo modelo de atención integral en salud en la Red de Salud Ladera E.S.E

COMPORTAMIENTO DE INDICADORES:

IMPLEMENTACIÓN ESTRATEGIA DE SALUD FAMILIAR Y COMUNITARIA EN TERRITORIOS

VIGILADO Supersalud

CONSOLIDADO POR TODAS LAS IPS - PERIODO SELECCIONADO

NO SE HAN DETERMINADO LOS DATOS

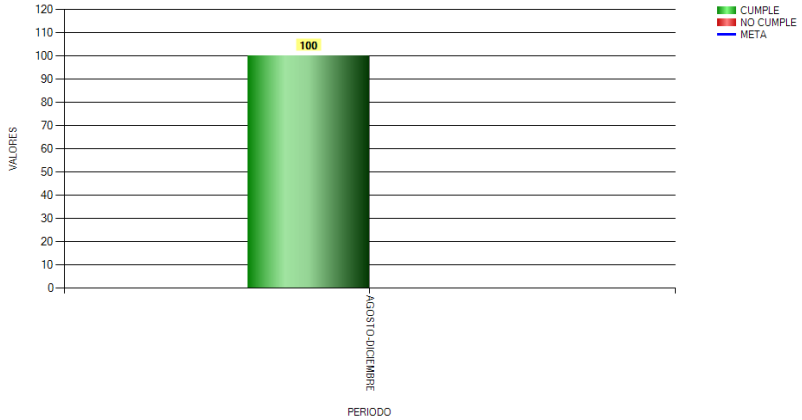
TABULACION Y GRAFICO DEL INDICADOR

Periodo	Meta	Compor_Meta	Numerador	Denominador	Resultado	Eval_Resultado
AGOSTO-DICIEMBRE	90	MAYOR E IGUAL-PORCENTAJE	4	4	100.00	CUMPLE

max_meta	sum_numerador	sum_denominador	Resultado	estado
90	4	4	100	CUMPLE

meta	max_resultado
90	100

min_resultado
100



ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO DE LOS INDICADORES:

Para el segundo semestre del año 2024, se logra implementar las estrategias de salud familiar y comunitaria en cuatro (4) territorios priorizados con los equipos de salud familiar y comunitaria por medio de las actividades extramurales como:

1. Ejecución proyecto APS-Habitante de calle
2. Ejecución proyecto PIC habitante de calle
3. Jornadas de salud comunitaria
4. Visitas domiciliarias

Permitiendo así, el cumplimiento del indicador en mención.

VIGILADO Supersalud

RED DE SALUD DE LADERA E.S.E.

PROPORCIÓN DE EQUIPOS BASICOS CON CAPACITACIÓN EN RIESGO ASOCIADOS A VIOLENCIA- INTENTO DE SUICIDIO- SUICIDIO-PROBLEMAS Y TRASTORNOS EN SALUD MENTAL

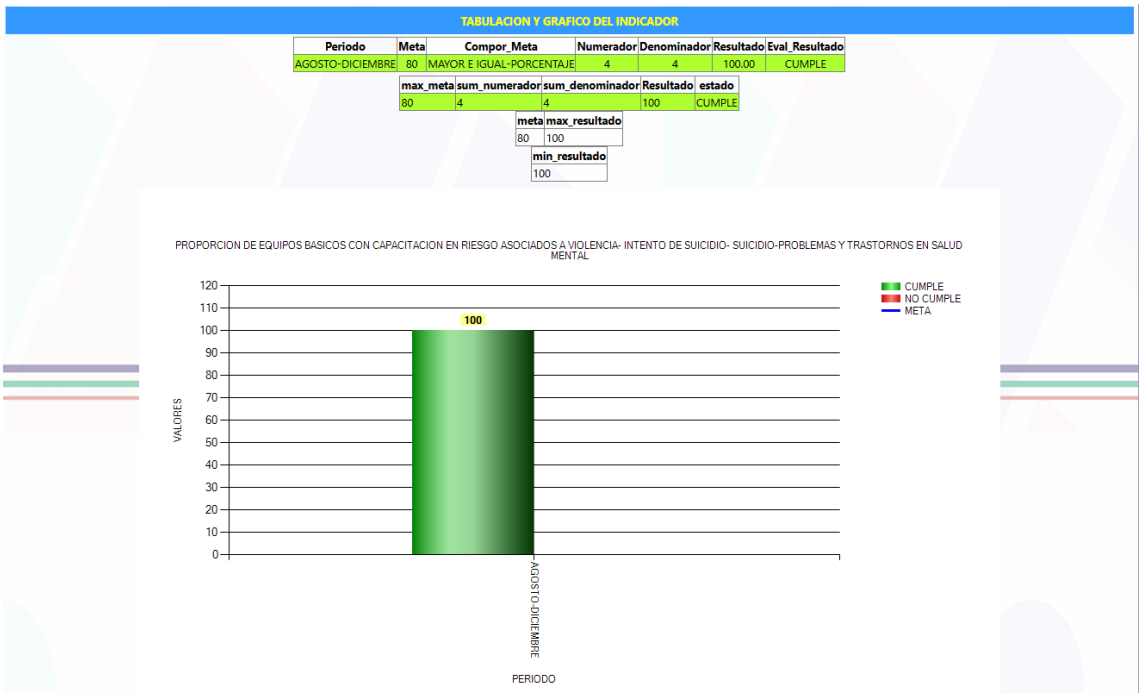
TABULACION Y GRAFICO DEL INDICADOR

Periodo	Meta	Compor_Meta	Numerador	Denominador	Resultado	Eval_Resultado
AGOSTO-DICIEMBRE	80	MAYOR E IGUAL-PORCENTAJE	4	4	100.00	CUMPLE

max_meta	sum_numerador	sum_denominador	Resultado	estado
80	4	4	100	CUMPLE

meta	max_resultado
80	100

min_resultado
100

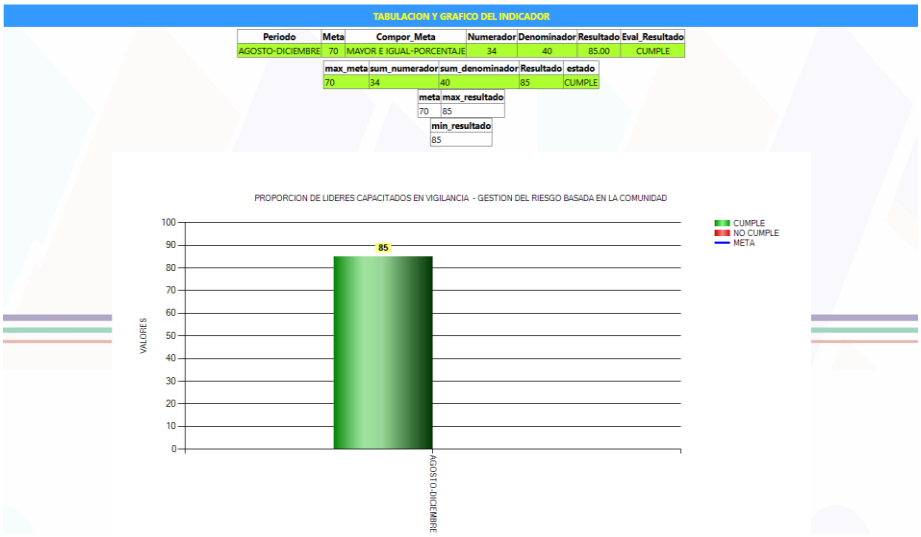


ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO DE LOS INDICADORES:

Para el periodo de agosto a diciembre, se logra establecer cuatro (4) equipos básicos de salud completos, los cuales se capacitaron en articulación con el evento académico “conectando con tu salud mental” en los cuales se abarcaron temas como: la depresión, ansiedad, signos y síntomas de alarma y como intervenirlos.

VIGILADO Supersalud

PROPORCION DE LIDERES CAPACITADOS EN VIGILANCIA - GESTION DEL RIESGO BASADA EN LA COMUNIDAD



ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO DE LOS INDICADORES:

En articulación con participación social, se participa del espacio liga usuarios que se llevó a cabo en la sede administrativa, para realizar la primera capacitación de líderes en vigilancia del riesgo basada en la comunidad.

La vigilancia de gestión del riesgo basada en la comunidad es una estrategia que busca fortalecer las capacidades de las comunidades para identificar y gestionar situaciones de interés en salud pública. Este enfoque se centra en la participación activa de agentes comunitarios, quienes son capacitados para detectar y reportar riesgos o eventos potencialmente graves en sus territorios.

Algunos aspectos clave de esta estrategia incluyen:

- Participación comunitaria: Involucra a los miembros de la comunidad en la identificación y gestión de riesgos, promoviendo un sentido de responsabilidad y colaboración.

- Capacitación: Los agentes comunitarios reciben formación específica para reconocer y reportar situaciones de riesgo, lo que mejora la respuesta temprana y la prevención.
- Gestión de datos: Se recopilan y gestionan datos a nivel comunitario, lo que permite una mejor planificación y toma de decisiones basadas en evidencia.
- Colaboración interinstitucional: Trabaja en conjunto con autoridades locales, organizaciones no gubernamentales y otros actores relevantes para una respuesta coordinada y efectiva.

Este enfoque no solo mejora la capacidad de respuesta ante emergencias, sino que también fortalece la resiliencia de las comunidades, promoviendo un desarrollo sostenible y equitativo.

La vigilancia de gestión del riesgo basada en la comunidad ofrece varios beneficios importantes:

- Participación activa de la comunidad: Fomenta la participación de los miembros de la comunidad en la identificación y gestión de riesgos, lo que fortalece el sentido de responsabilidad y colaboración.
- Respuesta temprana y prevención: Permite la detección temprana de riesgos y la implementación de medidas preventivas oportunas, lo que puede reducir la incidencia de problemas de salud pública.
- Adaptación a contextos locales: La vigilancia se adapta a las características y necesidades específicas de cada comunidad, respetando sus costumbres y tradiciones.
- Fortalecimiento de capacidades: Capacita a los agentes comunitarios para gestionar situaciones de interés en salud pública, mejorando la resiliencia y la capacidad de respuesta de la comunidad.
- Mejora de la salud pública: Contribuye a mejorar las condiciones de salud de la comunidad al identificar y abordar de manera efectiva los riesgos y problemas de salud.
- Integración con sistemas de alerta temprana: Se integra con los sistemas de alerta temprana, facilitando una gestión del riesgo más efectiva y coordinada.

VIGILADO Supersalud

Estos beneficios ayudan a crear comunidades más seguras y saludables, promoviendo un desarrollo sostenible y equitativo.

ACTIVIDADES MÁS RELEVANTES DESARROLLADAS EN EL PERIODO:

En relación con la ejecución del proyecto de APS-habitante de calle se logra caracterizar e intervenir a 2319 usuarios ubicados en las diferentes comunas de Cali, prevaleciendo más la comuna 3, 8, 9 y 18; de los cuales el 27% se identifican como Afrocolombianos, 1% indígenas, 0.24% Raizal, 0.32% ROM-Gitano, sin embargo, el 72% no se identifica en ningún grupo étnico. Se logra evidenciar que prevalece el género masculino con un 85% y un 15% género femenino, según estudios nacionales sobre la población habitante de calle en Colombia, realizados por entidades como el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) y diversas ONGs, los hombres representan en promedio entre 70% y 80% de la población en situación de calle. En comparación, las mujeres generalmente representan entre 20% y 30% de la población, aunque esta cifra puede variar dependiendo de las metodologías y los factores locales.

frente al PIC se impacta a más de 150 habitantes de calle en las 10 carpas de servicios de salud que se establecieron en las zonas priorizadas en conjunto con la secretaria de salud y bienestar social, como también realizar entrega de 150 monturas formulados como parte de la estratégica de enfoque diferencial, se crearon 5 grupos de apoyo psicosocial con persona habitantes de calle o en calle, así como también, intervenciones psicosociales.

por otro lado, los equipos de salud familiar y comunitaria logran ejecutar 120 jornadas de salud (consulta médica, salud oral, vacunación, tamizaje RCV entre otros) en los diferentes territorios de influencia de la red.

Adicional se realizar intervención en salud a las 7 estaciones de policías que se encuentran nuestra área de influencia (san Nicolás, fray Damián, terrón colorado, Lido, sultana, caney y Meléndez) a los privados de la libertad interviniendo aproximadamente 380 entre consulta médica, vacunación y salud oral.

ACTIVIDADES CRÍTICAS Y/O PENDIENTES POR DESARROLLAR:

VIGILADO Supersalud

Las actividades que presento algo de dificultad fue el indicador donde buscamos formar líderes vigilantes de la gestión del riesgo basada en la comunidad, dado que por temas de tiempos y disponibilidad de más lideres no se logra dar mayor alcance a mas lidere de nuestras diferentes áreas de influencia.

Para el año 2025, se buscará mejora la articulación con participación social y mejorar la planeación de la ejecución de dichas actividades logrando así dar mayor cobertura en el indicar en mención.

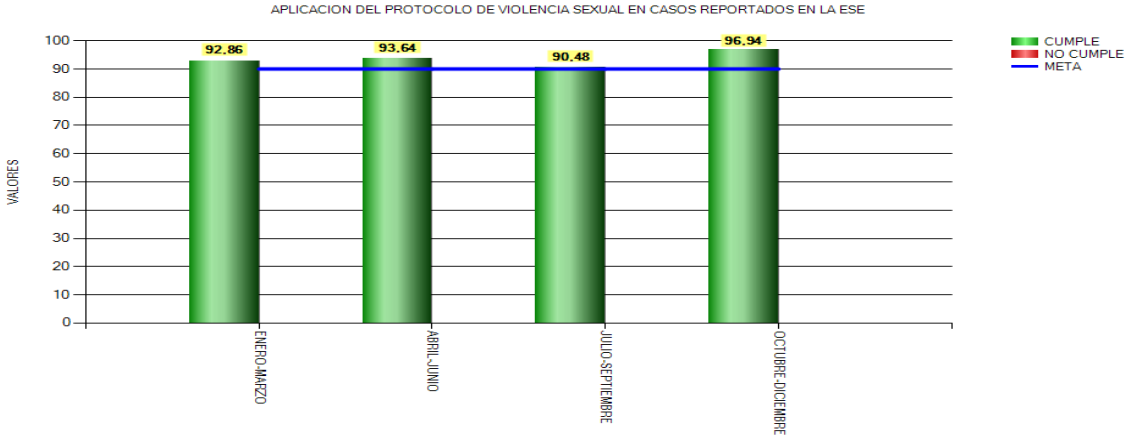
LOGROS MÁS IMPORTANTES DEL PROCESO

Los logros más relevantes para este año desde salud familiar y comunitaria se vieron reflejado en el fortalecimiento de los equipos básicos en salud y la atención diferencia con el programa de habitante de calle, lo cual nos permitió conocer a profundidad las necesidades básicas reales de esta población como también mejora la articulación intersectorial.

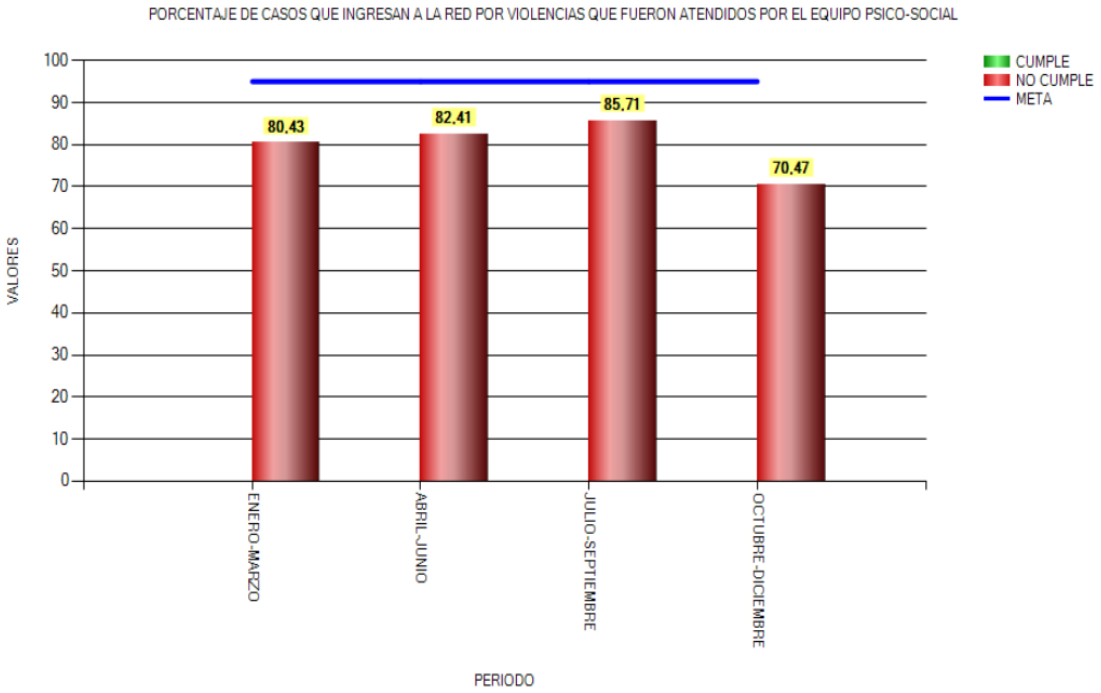
GESTION DE RIESGO EN EVENTOS DE INTERES EN SALUD PUBLICA VIOLENCIAS

COMPORTAMIENTO DE INDICADORES:

VIOLENCIA SEXUAL



VIOLENCIA GENERAL



ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO DE LOS INDICADORES:

Con relación al indicador de violencia sexual, se observa un comportamiento positivo con respecto a la aplicación del protocolo según la normatividad vigente, esto obedece a que en estos últimos 5 años se ha implementado tanto un sistema de seguimiento como un proceso de capacitación permanente tanto nivel colectivo en procesos de capacitación, como un entrenamiento por comuna a personal asistencial.

Con relación a indicador de violencia general que fueron atendidos por el equipo psicosocial, se tiene varias particularidades: El año anterior este indicador tenía

VIGILADO Supersalud

una meta de cumplimiento del 70% y se hizo un incremento esperado al 95%, lo cual dificulta su cumplimiento ya que la atención psicosocial depende de un sistema de remisión oportuna del equipo médico y no depende exclusivamente del proceso de salud mental. Esta articulación y pertinencia en el histórico en salud no ha tenido la respuesta esperada ya que implica que todo el personal asistencial cumpla con los protocolos. Pese a que se limitaron los tipos de violencia en el plan de desarrollo para este indicador, la cifra es alta, las particularidades de la población y las diferentes vinculaciones al sistema de salud. En el caso que por ejemplo el usuario es atendido en urgencias, siendo contributivo, el seguimiento corresponde al equipo psicosocial de su EAPB y además no retornaría a los controles como dice el protocolo. Frente a esta dificultad, se decide hacer el ejercicio del indicador por los casos reportados del sivigila de la Red de salud ladera y hasta el momento no se ha logrado su cumplimiento.

A continuación, se especifican los casos atendidos en el año 2024 por tipo de violencia, para un total de 1192 casos.

violencia física	519
violencia sexual	310
violencia en ámbito público	102
maltrato	101
negligencia o abandono	85
violencia psicológica	75

ACTIVIDADES MÁS RELEVANTES DESARROLLADAS EN EL PERIODO:

Se dio continuidad a un sistema de seguimiento mensual de los casos de violencia y se tiene asignada un profesional Líder de Monitoreo y Evaluación a Eventos en Salud Mental, que hace una revisión mensual de los casos y asigna por comunas los casos que deben tener seguimiento y atención oportuna.

Dentro de las programaciones de inducción y reinducción se cuenta con un espacio fijo para el entrenamiento al personal asistencial en las rutas de violencia

ACTIVIDADES CRÍTICAS Y/O PENDIENTES POR DESARROLLAR:

Dentro de las actividades pendientes para fortalecer al interior de la empresa las rutas y protocolo de atención, está en entrenamiento continuo. Ya se tiene elaborado dos cursos virtuales, pero se está en proceso de montar la información a la plataforma de la empresa y con esto iniciar el ejercicio con los funcionarios. Por otro lado, dentro de la programación del componente de Promoción y mantenimiento de la salud, está proyectado para el 2025 continuar con los procesos de certificación de violencia sexual de los grupos multidisciplinarios de la red de salud ladera.
Es importante que la Red de salud ladera en la junta directiva se socialice la dificultad con el indicador de violencia y se considere el porcentaje de cumplimiento

LOGROS MÁS IMPORTANTES DEL PROCESO

Creación de cursos virtuales en violencia
Capacitación al personal de salud
Actualización de los protocolos de violencia y las Guías al interior de la empresa

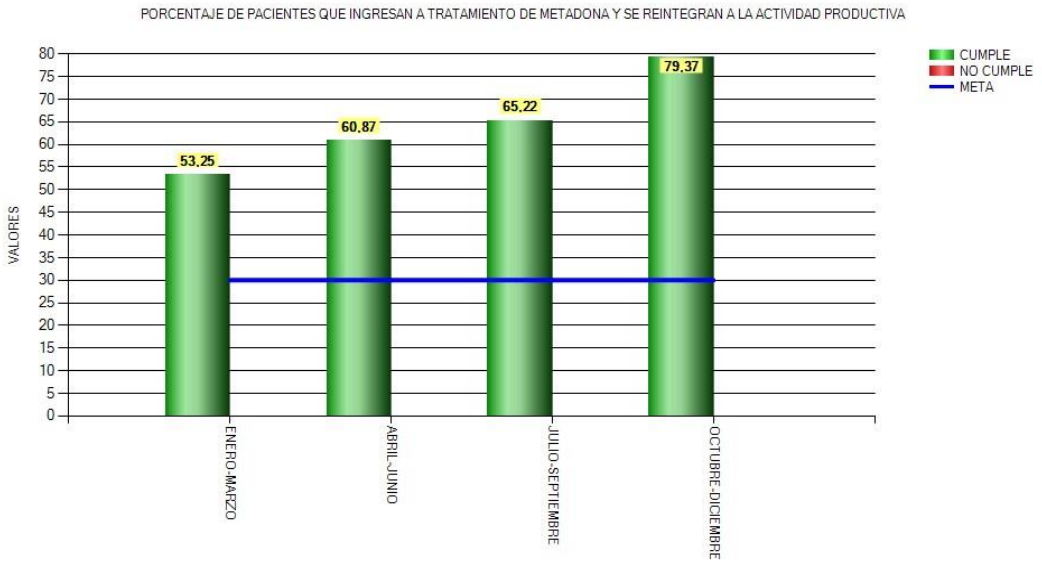
RETOS

Certificación de todo el equipo asistencial para la actualización de protocolos en Violencia sexual

Montaje de los dos cursos de violencia en la plataforma de la red de salud Ladera para con esto hacer actualización de los elementos esenciales en la atención de casos a todo el personal y evaluar el impacto.

PROGRAMA DE MANTENIMIENTO POR METADONA

COMPORTAMIENTO DE INDICADORES:

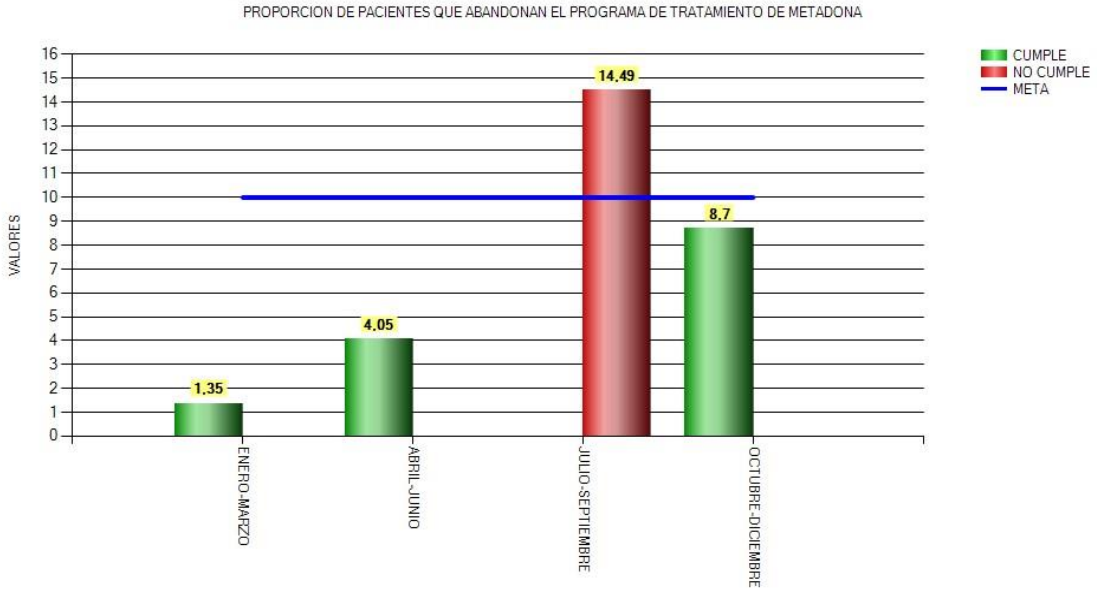


El gráfico muestra el porcentaje de pacientes que ingresaron al tratamiento con metadona y lograron reintegrarse a la actividad productiva a lo largo del año. La

meta establecida, representada por una línea azul ubicada en el **30%**, fue superada en todos los trimestres, reflejando un desempeño positivo y una mejora progresiva. En el primer trimestre (enero-marzo), el programa alcanzó un **53.25%**, mostrando una base sólida desde el inicio. Durante el segundo trimestre (abril-junio), el porcentaje aumentó a **60.87%**, indicando un fortalecimiento en las estrategias de intervención.

La tendencia ascendente continuó en el tercer trimestre (julio-septiembre) con un **65.22%**, y culminó con un desempeño sobresaliente en el cuarto trimestre (octubre-diciembre), alcanzando el **79.37%**. Este progreso constante refleja la efectividad del programa, que probablemente se fortaleció gracias a mejoras en la adherencia al tratamiento y un enfoque más integral hacia la reintegración laboral de los pacientes. En general, los resultados destacan un manejo exitoso del programa. Cabe resaltar que, aunque el programa presentó contingencia debido a la falta del suministro del medicamento por el desabastecimiento de metadona a nivel nacional, el trabajo del equipo interdisciplinar, la apropiación del proceso terapéutico de cada usuario y el acompañamiento de las redes de apoyo, logró la generación de estrategias que permitieron tener la continuidad de este indicador, contando con el acompañamiento por trabajo social, psicología, psiquiatría y terapia ocupacional. Por otro lado, es importante resaltar que, los pacientes con dificultades de acceso al medicamento por temas relacionados con el transporte, baja adherencia y falta de redes de apoyo, se movilizan de una manera distinta dentro del programa, evidenciándose mayor riesgo de recaída o deserción.

VIGILADO Supersalud



En el gráfico anterior, se analiza la **proporción de pacientes que abandonaron el programa de tratamiento con metadona** durante el 2024, dividido por trimestres, en relación con una meta establecida del **11%** como límite máximo aceptable. Los resultados muestran un desempeño variable, con periodos de excelente control, así como un reto significativo en el tercer trimestre.

En el primer trimestre (enero-marzo), el abandono fue de apenas **1.35%**, un nivel extremadamente bajo y muy por debajo de la meta, lo que evidencia un manejo efectivo del programa en su fase inicial del año. Este resultado podría atribuirse a una adecuada disponibilidad de recursos y a un seguimiento continuo de los pacientes en tratamiento. Durante el segundo trimestre (abril-junio), el porcentaje aumentó a **4.05%**, pero se mantuvo dentro de los niveles aceptables, lo que indica la continuidad en las estrategias de retención.

VIGILADO Supersalud

El tercer trimestre (julio-septiembre) representó el mayor desafío del año, con un abandono que alcanzó el **14.49%**, superando ampliamente la meta. Este incremento estuvo directamente relacionado con el **desabastecimiento de metadona a nivel nacional**, lo que afectó la continuidad del tratamiento para los pacientes. A pesar de esta dificultad, el equipo del programa implementó estrategias alternativas para mitigar el impacto, trabajando en colaboración con los usuarios y las redes de apoyo. Estas estrategias incluyeron el acompañamiento permanente de profesionales como trabajador social, psicología, psiquiatría y terapia ocupacional, además de un seguimiento intensivo mediante llamadas telefónicas y visitas domiciliarias. Estas acciones fueron clave para sostener el programa en un momento crítico.

Finalmente, en el cuarto trimestre (octubre-diciembre), el abandono se redujo a **8.7%**, volviendo a estar por debajo de la meta. Este logro se atribuye, además del trabajo interdisciplinar realizado por el equipo de profesionales, al **fortalecimiento del grupo de apoyo** y a la **creación del proyecto de inclusión sociolaboral**, que ofreció a los pacientes nuevas oportunidades de integración y motivación para mantenerse en el tratamiento. Estas iniciativas reforzaron el vínculo de los pacientes con el programa y promovieron su adherencia a largo plazo.

ACTIVIDADES MÁS RELEVANTES DESARROLLADAS EN EL PERIODO:

Análisis del Programa de Mantenimiento con Metadona de la Red de Salud de Ladera - Actividades 2024

Durante 2024, el programa de mantenimiento con metadona de la Red de Salud de Ladera ha continuado con su labor de apoyo a las personas con dependencia a opioides, ofreciendo un tratamiento integral que abarca tanto aspectos médicos como sociales. Las actividades clave realizadas este año han sido los grupos de

VIGILADO Supersalud

apoyo con usuarios del programa y redes de apoyo, las visitas domiciliarias para el seguimiento de casos poco adherentes, y el proyecto de inclusión sociolaboral. A continuación, se presenta un análisis combinado de estas actividades, integrando tanto los resultados cuantitativos como las percepciones cualitativas de los beneficiarios y del equipo de salud.

Grupos de Apoyo con Usuarios del Programa y Redes de Apoyo

En 2024, el programa organizó alrededor de 18 sesiones de grupos de apoyo, con la participación activa de 30 usuarios y redes de apoyo, lo que representa un 24% de la población atendida en el programa. Estas sesiones, realizadas de forma semanal, han permitido a los participantes compartir sus experiencias y desafíos en un entorno de confianza. Los pacientes han expresado que estos grupos no solo les han brindado un espacio de apoyo emocional, sino que también han sido clave para fortalecer su motivación hacia la recuperación. Además, los testimonios resaltan que el sentido de comunidad generado en estos grupos ha sido fundamental para reducir el estigma asociado al tratamiento con metadona.

Visitas Domiciliarias para Seguimiento de Casos Poco Adherentes

Las visitas domiciliarias realizadas en 2024 fueron una de las estrategias clave para mejorar la adherencia al tratamiento, alcanzando un total de 5 visitas a pacientes que presentaban dificultades para continuar con el tratamiento. A través de estas visitas, el equipo de salud pudo identificar de manera directa las barreras que enfrentan los pacientes, como problemas familiares, económicos o logísticos. Los pacientes han destacado que estas visitas les brindaron una sensación de respaldo y comprensión, lo que contribuyó significativamente a su decisión de retomar y mantener el tratamiento. Este contacto personalizado ha sido esencial para fomentar la confianza y el compromiso con el programa.

VIGILADO Supersalud

Proyecto de Inclusión Sociolaboral

El proyecto de inclusión sociolaboral ha sido una de las iniciativas más destacadas de 2024, alcanzando a 20 pacientes. A través de talleres de formación profesional y asesoramiento laboral, los beneficiarios han adquirido nuevas habilidades y conocimientos que les han permitido acceder a nuevas oportunidades de empleo. Los pacientes que participaron en este proyecto han reportado un impacto muy positivo en su autoestima y en su calidad de vida, destacando que el acceso a empleo les ha proporcionado una nueva perspectiva de futuro. Este avance ha sido clave para su reintegración social, ya que les ha permitido recuperar la estabilidad económica y emocional, lo que fortalece su proceso de recuperación.

ACTIVIDADES CRÍTICAS Y/O PENDIENTES POR DESARROLLAR:

Desde el programa de mantenimiento con metadona, fortalecer la funcionalidad de nuestros usuarios implica no solo atender y dar seguimiento a los mismos, sino también implementar mejoras constantes que aseguren un servicio integral y efectivo, este compromiso es clave para maximizar el impacto positivo en la vida de los usuarios y lograr su rehabilitación psicosocial. Sin embargo, a pesar de los avances significativos, el programa enfrenta algunos desafíos. La demanda de atención sigue siendo alta, y aunque las actividades de apoyo han sido eficaces, los recursos disponibles continúan siendo limitados para cubrir todas las necesidades. Las visitas domiciliarias y el proyecto de inclusión sociolaboral, aunque exitosos, requieren más personal y financiación para expandir su alcance y garantizar su continuidad. Además, aunque la tasa de adherencia ha mejorado, aún existen pacientes con dificultades persistentes para mantener el tratamiento a largo plazo debido a factores sociales y económicos. El estigma social sigue siendo otro reto

VIGILADO Supersalud

importante, ya que muchos pacientes aún enfrentan prejuicios por estar bajo tratamiento con metadona, lo que puede afectar su confianza y motivación.

Para abordar estos desafíos, es crucial seguir fortaleciendo las campañas de sensibilización y mejorar la colaboración con organizaciones sociales y laborales. Esto permitirá no solo reducir el estigma, sino también ampliar las oportunidades de empleo y formación para los pacientes, contribuyendo a una reintegración más efectiva.

LOGROS MÁS IMPORTANTES DEL PROCESO

Cumplimiento y superación de las metas establecidas: Durante la mayor parte del año, el programa logró mantener la proporción de abandono por debajo del 11% y garantizar la reintegración productiva de un porcentaje significativo de pacientes, superando ampliamente las metas previstas.

Adaptación efectiva ante el desabastecimiento nacional de metadona: Frente a la crisis de suministro en el tercer trimestre, se implementaron estrategias innovadoras como el fortalecimiento de las redes de apoyo, el acompañamiento multidisciplinario permanente (psicología, trabajo social, psiquiatría y terapia ocupacional), el seguimiento telefónico y las visitas domiciliarias, mitigando el impacto de esta dificultad.

Fortalecimiento del grupo de apoyo e inclusión sociolaboral: En el último trimestre, se consolidó un grupo de apoyo robusto y se creó un proyecto de inclusión sociolaboral que no solo redujo la tasa de abandono al 8.7%, sino que también promovió la motivación y reintegración de los pacientes en sus entornos sociales y laborales, generando un impacto positivo sostenible.

VIGILADO Supersalud

Tendencia de mejora continua: A lo largo del año, se observó una progresión sostenida en los resultados, evidenciando el compromiso del equipo y la efectividad de las estrategias implementadas.

RETOS

Mejorar la adherencia al tratamiento por parte de los usuarios.

Uno de los principales desafíos del programa de mantenimiento con metadona es garantizar que los usuarios mantengan una participación constante. Esto se ve obstaculizado por factores como el estigma social asociado al tratamiento, la falta de comprensión sobre sus beneficios, los efectos secundarios de la metadona y barreras logísticas, así como dificultades para acceder a los centros de atención. Además, muchos usuarios enfrentan una falta de red de apoyo sólida, lo que aumenta su vulnerabilidad emocional y disminuye su motivación para continuar con el tratamiento.

Para superar este reto, es fundamental implementar campañas educativas dirigidas tanto a los usuarios como a la comunidad en general, con el objetivo de reducir el estigma y promover el entendimiento sobre el tratamiento con metadona. Asimismo, se deben incluir programas que fortalezcan las redes de apoyo mediante la participación activa de familiares, amigos y líderes comunitarios en el proceso de recuperación. También resulta clave ofrecer horarios flexibles, servicios móviles y apoyo logístico que faciliten el acceso y continuidad del tratamiento. Estas medidas no solo incrementarán la adherencia, sino que también proporcionarán un entorno más estable y favorable para los usuarios.

Fortalecer la capacitación y sensibilidad del personal de salud

VIGILADO Supersalud

Un desafío común en el personal de salud, son las actitudes negativas o prejuicios hacia las personas con dependencia a opioides. Para abordar este reto, es necesario organizar capacitaciones constantes que no solo enseñan cómo usar la metadona, sino que también ayuden al personal de salud a entender mejor las necesidades de los pacientes y tratarlos con respeto y empatía. Además, es importante acompañar y apoyar al equipo de salud para que puedan brindar una atención amable, justa y de alta calidad.

Superar limitaciones de infraestructura y recursos

La insuficiencia de clínicas, recursos materiales y financiamiento son desafíos comunes que dificultan la sostenibilidad del programa. Para abordar este reto, es esencial buscar alianzas estratégicas con entidades gubernamentales, organizaciones internacionales y socios comunitarios que puedan apoyar con recursos adicionales. También se deben priorizar los servicios mediante estrategias de atención comunitaria y optimizar los procesos administrativos a través de la digitalización, lo que permite una mejor gestión de los recursos existentes.

Garantizar un seguimiento eficaz de los usuarios

El monitoreo y seguimiento de los pacientes a menudo se ve limitado por sistemas de registro ineficientes y la pérdida de contacto con usuarios que no asisten regularmente. Para superar esta dificultad, es necesario implementar sistemas digitales que permitan un seguimiento detallado y en tiempo real del progreso de cada usuario. Además, designar personal para realizar seguimientos personalizados y utilizar herramientas como recordatorios automáticos puede ser clave para reforzar la asistencia y continuidad del tratamiento.

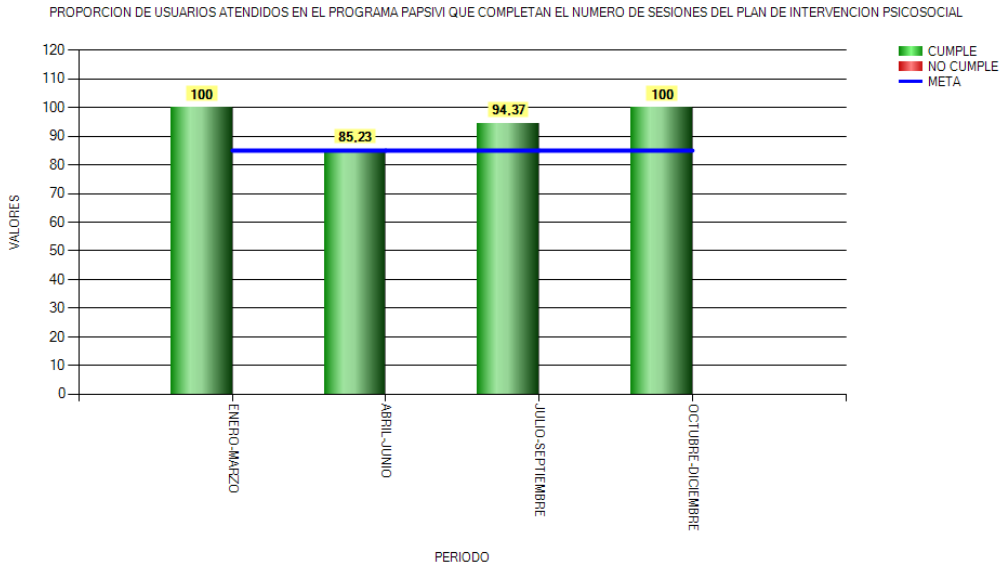
VIGILADO Supersalud

Superar la resistencia de la comunidad hacia el programa

La percepción negativa de algunos sectores de la comunidad, que ven el programa como una forma de fomentar la drogadicción en lugar de tratarla, representa un desafío significativo. Para afrontar este reto, es esencial organizar actividades de sensibilización y educación comunitaria que expliquen los objetivos y beneficios del programa. Involucrar a líderes comunitarios en estas estrategias puede generar confianza y apoyo, mientras que la difusión de historias de éxito puede reforzar la aceptación del programa a nivel local.

PROGRAMA DE ATENCION INTEGRAL A VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO

COMPORTAMIENTO DE INDICADORES:



VIGILADO Supersalud

ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO DE LOS INDICADORES:

RESOLUCIÓN 1912 / 2023: Tiempo de ejecución de 8 meses con una meta asignada de 288 personas atendidas de acuerdo con los lineamientos del Ministerio de Salud, se inicia focalización en febrero y se inicia atención psicosocial y en salud en el mes de marzo de 2024.

Durante la ejecución de la resolución, se contó con una promotora de salud quien realizó proceso de focalización a un total de 331 personas contactadas, de las cuales 185 acceden a recibir atención psicosocial y en salud integral.

Profesionales psicosociales realizan atención a un total de 292 personas distribuidas en 84 planes familiares y 4 individuales, con una frecuencia quincenal o semanal. se finalizan las atenciones el 30 de septiembre de 2024 con cumplimiento de 100% de la meta asignada a la Red de Salud Ladera

RESOLUCIÓN 820 / 2024: Tiempo de ejecución 4 meses con una meta asignada de 600 personas atendidas de acuerdo con los lineamientos del Ministerio de Salud. Se inicia focalización y atenciones psicosociales y en salud en el mes de agosto de 2024.

Durante la ejecución de la resolución, se realizó proceso de focalización a un total de 2.159 personas contactadas de las cuales 285 aceptaron recibir atención.

Profesionales psicosociales realizaron atención a un total de 405 personas con procesos finalizados distribuidos en 120 planes familiares y 10 planes individuales.

Debido a la alta rotación de profesionales psicosociales para dicha resolución se proyecta finalizar la meta estimada el 30 de enero de 2025, por lo cual, a cierre 31 de diciembre se evidencian se evidencia cumplimiento del 68% de la meta indicada y 197 personas, distribuidas en 32 planes familiares, cuyos planes de atención no se han finalizado.

PIC 1 2024: Tiempo de ejecución 5 meses de Junio a Noviembre de 2024, meta final 504 personas atendidas de acuerdo con los Lineamientos del Ministerio de Salud, durante la ejecución se realizan dos ciclos de entrega Junio a Agosto, durante ejecución se cumplió con 274 personas atendidas y septiembre a noviembre 257 personas, por lo anterior se cumplen, con el 104% de la meta asignada

PIC 2 2024: Tiempo de ejecución 2 meses de noviembre a diciembre de 2024, meta asignada 200 personas atendidas, se realiza atenciones de acuerdo con los Lineamientos determinados por el Ministerio de Salud, se cumple 100% de la meta asignada distribuida así 51 planes familiares y 2 planes individuales, para un total de 200 personas atendidas, con respectivos cierres.

ACTIVIDADES MÁS RELEVANTES DESARROLLADAS EN EL PERIODO:

Durante la ejecución de la resolución 1912/2023 se realiza cumplimiento de 100% con un total de 292 personas atendidas, de 288 personas atendidas.

Durante la ejecución de la resolución 820/2024 se realiza cumplimiento a cierre 31 de diciembre del 68% personas atendidas con respectivos cierres, el 32% se encuentra en ejecución para finalizar el 30 de enero de 2025.

Durante la ejecución del PIC 1 se realiza cumplimiento del 104% con un total de 526 personas atendidas de 504 asignadas.

VIGILADO Supersalud

Durante la ejecución del PIC 2 se realiza cumplimiento del 100% con un total de 200 personas atendidas de 200 esperadas.

ACTIVIDADES CRÍTICAS Y/O PENDIENTES POR DESARROLLAR:

Se evidencia durante el desarrollo de las atenciones dificultad en la realización del cargue Web Papsivi, que se ha tomado como medica enviar al Ministerio la información necesaria para realizar cargue de resolución 1912/2023 y, creación de personas atendidas en Ciclo 2 del PIC 1 y PIC 2.

Además, la alta rotación de los profesionales psicosociales evita cumplimiento en tiempos determinados, dificultad en la comprensión de los lineamientos, falta de organización en los escritos y entregas de documentos en físico por parte de profesionales nuevos.

LOGROS MÁS IMPORTANTES DEL PROCESO

Se considera logros significativos en el alcance de metas durante la ejecución de las resoluciones y PIC, los profesionales con experiencia en atenciones a población víctima evidencian compromiso, atenciones orientadas a mitigar el daño y organización de las rutas diarias para evitar desgastes, se evidencia buen liderazgo por parte de la referente de la E.S.E. quién favorece a la adecuada resolución de imprevistos, es oportuna y propicia la comunicación lo que posibilita el cumplimiento de las metas.

VIGILADO Supersalud

Es oportuna las medidas de contingencia determinadas por el ministerio para respectivo cargue de las evidencias de las atenciones psicosociales.

TUBERCULOSIS

Diagnosticar e ingresar al usuario enfermo a esquema de tratamiento antituberculoso normado con TDO de manera oportuna en un contexto de abordaje integral, con enfoque diferencial y de manera transversal que permita realizar el estudio de contactos, la identificación de cercos epidemiológicos, mitigar secuelas causadas por la patología, curar la enfermedad y disminuir la curva de contagio y la taza de morbimortalidad ocasionada por este evento en salud.

COMPORTAMIENTO DE INDICADORES:

CONSOLIDADO POR TODAS LAS IPS - PERIODO SELECCIONADO

NO SE HAN DETERMINADO LOS DATOS

TABULACION Y GRAFICO DEL INDICADOR

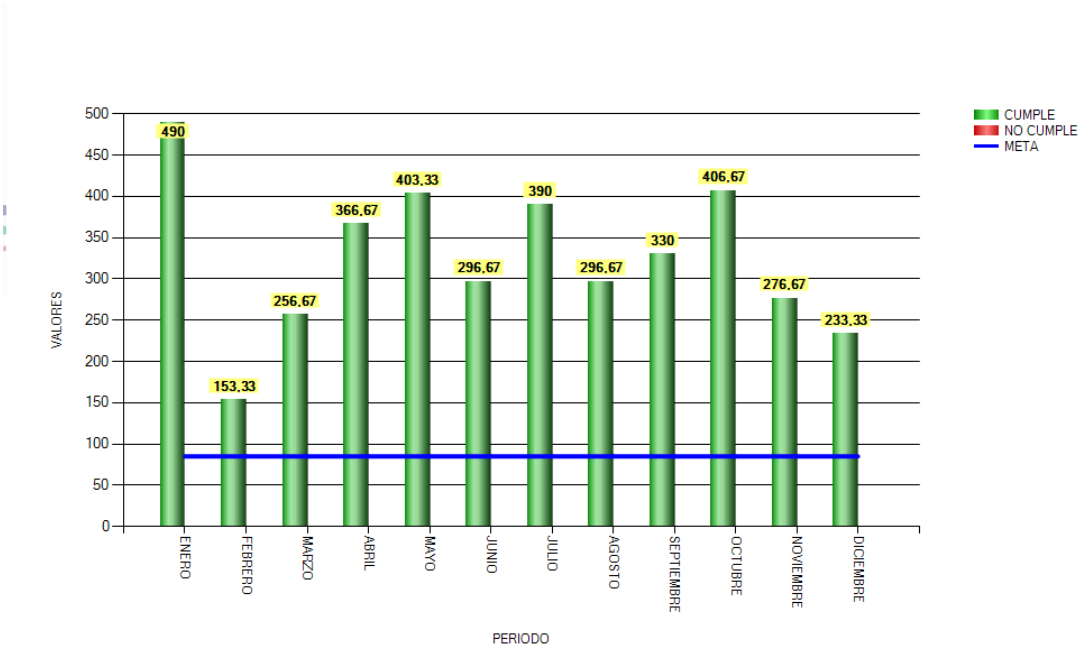
Periodo	Meta	Compor_Meta	Numerador	Denominador	Resultado	Eval_Resultado
ENERO	85	MAYOR E IGUAL-PORCENTAJE	147	30	490.00	CUMPLE
FEBRERO	85	MAYOR E IGUAL-PORCENTAJE	46	30	153.33	CUMPLE
MARZO	85	MAYOR E IGUAL-PORCENTAJE	77	30	256.67	CUMPLE
ABRIL	85	MAYOR E IGUAL-PORCENTAJE	110	30	366.67	CUMPLE
MAYO	85	MAYOR E IGUAL-PORCENTAJE	121	30	403.33	CUMPLE
JUNIO	85	MAYOR E IGUAL-PORCENTAJE	89	30	296.67	CUMPLE
JULIO	85	MAYOR E IGUAL-PORCENTAJE	117	30	390.00	CUMPLE
AGOSTO	85	MAYOR E IGUAL-PORCENTAJE	89	30	296.67	CUMPLE
SEPTIEMBRE	85	MAYOR E IGUAL-PORCENTAJE	99	30	330.00	CUMPLE
OCTUBRE	85	MAYOR E IGUAL-PORCENTAJE	122	30	406.67	CUMPLE
NOVIEMBRE	85	MAYOR E IGUAL-PORCENTAJE	83	30	276.67	CUMPLE
DICIEMBRE	85	MAYOR E IGUAL-PORCENTAJE	70	30	233.33	CUMPLE

max_meta	sum_numerador	sum_denominador	Resultado	estado
85	1170	360	325	CUMPLE

meta	max_resultado
85	490

min_resultado
153,33

VIGILADO Supersalud



ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO DE LOS INDICADORES:

La programación de SR anual se realiza de acuerdo a lo normado en resolución 227 de 2020, con un cumplimiento que sobrepasa el 100% por la efectividad en la captación de SR.

Se hace necesario migrar al diagnóstico a través de cultivo y pruebas moleculares.

ACTIVIDADES CRÍTICAS Y/O PENDIENTES POR DESARROLLAR:

Las EAPB, solicitan autorización para realizar las pruebas microbiológicas normadas en algoritmo diagnóstico de TB, limitado la realización de estas.

VIGILADO Supersalud

Estos trámites administrativos y los frecuentes errores de autorización por parte de la EAPB limitan y entorpece la realización de las pruebas.

Desde la coordinación del programa de la ESE Ladera se realiza el tramite interno de solicitud de autorización de las pruebas con respuestas oportunas, pero con errores de autorización lo que requiere un nuevo proceso para cambio de prestador y corrección de la autorización.

Aunque el cultivo en medio líquido y las PSF están incluidos en el PBS (resolución 00227 de febrero de 2020) se identificaron barreras tales como: solicitud de autorización mediante anexo 3 (EAPB).

El análisis de este indicador en ese contexto permitió establecer que la barrera en el cumplimiento de la realización del estudio de Cultivo en medio líquido, pruebas moleculares y de sensibilidad está relacionada con el acceso a este servicio por parte del proveedor de laboratorio de la EAPB (validez de autorizaciones, localización de laboratorio proveedor, transporte de muestra), la condición psicosocial de paciente (capacidad económica para realización de trámites administrativos) y el tiempo de espera para la autorización y corrección de error de autorización (1-20 días); cuando el paciente ya no expectora o ha estado expuesto más de 1 mes a el tratamiento farmacológico con antibiótico.

Por lo anterior, para el programa de tuberculosis es indispensable que la Red cuente con el recurso propio de la tecnología para la realización de cultivo en medio líquido, pruebas moleculares y de sensibilidad a fármacos que permitan mejorar la detección temprana de casos de TBP Bk negativos y la resistencia a fármacos antituberculosos, toda vez que la resolución 227 de 2020 indica su aplicación a

VIGILADO Supersalud

todos los casos de TBP Bk+ , Bk negativos y extra pulmonares de todas las edades y condiciones con el objeto de reemplazar paulatinamente la Bk.

La alta rotación de talento humano en el programa y el ingreso de talento humano sin competencias en el manejo del programa se convierte una dificultad importante para el cumplimiento de todos los indicadores del programa.

De igual manera las IPS con mayor carga de pacientes requieren como mínimo una auxiliar exclusiva para el programa y no es así (San pascual, Lourdes, Terrón colorado).

Se requiere Talento humano capacitado, entrenado y auxiliares exclusivas para el programa en IPS Terrón Colorado, San Pascual y Lourdes.

Se evidencia la necesidad de apertura del Programa de TB en IPS Hospital Básico Cañaveralejo.

El incumplimiento de las visitas de seguimiento a contactos, seguimiento a inasistentes y visitas por equipo Psicosocial no se cumplen ya que el talento humano es compartido para otros programas.

LOGROS MÁS IMPORTANTES DEL PROCESO

Estrategia de TDO EXTRAMURAL

Desde octubre de 2023 el programa cuenta con un supervisor de tratamiento extramural TDOE para pacientes habitantes / en condición de calle y condición penitenciaria recluidos en los C.A.T. (Centro de Aislamiento Transitorio) en Fray

VIGILADO Supersalud

Damián, San Nicolás y Mariano Ramos. Los pacientes son asignados al supervisor por la referente del programa de la Red de Salud los cuales en su mayoría además consumen SPA. Una vez planeada la ruta, el supervisor de TDOE recoge los medicamentos según esquema en la IPS asignada y se desplaza al lugar donde le han informado que se puede localizar al paciente. Una vez en el lugar, al momento de realizar el suministro y supervisión de dosis (en la calle o en penitenciaria) realiza envío de punto de geolocalización a la auxiliar de la IPS a que corresponde indicando que se ha realizado la observación de toma de dosis y la consigna en su hoja de registro de supervisión. Seguidamente, acuerda con el paciente el encuentro de la dosis del día siguiente. Para la optimizar la búsqueda diaria de pacientes en la calle establece vínculos con pares a través de incentivos con lo cual ha obtenido resultados positivos.

Transporta y acompaña a los pacientes a consultas médicas de ingreso, control y toma de paraclínicos. Recoge y lleva las muestras de esputo para diagnóstico y control. Recoge y acompaña a la auxiliar de enfermería para toma extramural de muestras de sangre de paraclínicos ordenados.

Casos según EAPB

El 66% (23) son de Emssanar; 20% (7) Coosalud; 9%(3) no asegurados; 3% (1) Asmetsalud; 3%(1) Nueva EPS.

EAPB	2023		2024		Total N°	Total %
	N°	%	N°	%		
Emssanar	14	70%	9	60%	23	66%
Coosalud	2	10%	5	33%	7	20%

VIGILADO Supersalud

EAPB	2023		2024		Total N°	Total %
	N°	%	N°	%		
SPDV	3	15%		0%	3	9%
Asmetsalud	1	5%		0%	1	3%
Nueva EPS		0%	1	7%	1	3%
Total general	**20**	**100%**	**15**	**100%**	**35**	**100%**

Los grupos poblacionales atendidos mediante la TDO-E son principalmente Habitantes de Calle, Población privada de la libertad (PPL), migrantes y algunos casos especiales de manera excepcional.

Para el año 2023 se atendieron 20 pacientes, 8 (40%) habitantes de calle; 9 PPL (45%), 2 migrantes (10%) y 1 (5%) paciente indígena con enfermedad mental

Para el año 2024 se atienden 15 pacientes, 11(73%) habitantes de calle;3 (20%) PPL, 1 (7%) en condición especial.

Grupo poblacional en TDO-E	2023		2024		Total
	N°	%	N°	%	N°
Habitante de calle	8	40%	11	73%	19
Carcelaria (PPL)	9	45%	3	20%	12
Migrante	2	10%		0%	2
Enf.mental (indígena)	1	5%		0%	1
Otra		0%	1	7%	1
Total general	**20**	**100%**	**15**	**100%**	**35**

VIGILADO Supersalud

Tuberculosis según sexo

El 89% (31) son casos masculinos y el 11% (4) son femeninos.

Tuberculosis según sexo	2023		2024		Total N°	Total %
	N°	%	N°	%		
Masculino	18	90%	13	87%	31	89%
Femenino	2	10%	2	13%	4	11%
Total general	**20**	**100%**	**15**	**100%**	**35**	**100%**

Tipo de Tuberculosis

Según tipo de tuberculosis para 2023-2024 el 94% (33) son pulmonares y el 6% (2) extra pulmonares, 1 pericárdica y 1 pleural.

Tipo de tuberculosis	2023		2024		Total N°	Total %
	N°	%	N°	%		
Pulmonar	18	90%	15	100%	33	94%
Extra pulmonar	2	10%		0%	2	6%
Total general	**20**	**100%**	**15**	**100%**	**35**	**100%**

Según resultados de la Baciloscopia

El 66% (23) fueron Bk positiva; el 23% (8) Bk negativa y el 11% (4) Bk no realizada.

Según realización de Bk	2023		2024		Total N°	Total %
	N°	%	N°	%		
Bk positiva	12	60%	11	73%	23	66%
Bk negativa	6	30%	2	13%	8	23%
NR	2	10%	2	13%	4	11%
Total general	**20**	**100%**	**15**	**100%**	**35**	**100%**

VIGILADO Supersalud

Según realización de Pruebas moleculares en esputo

El 57% (20) no se realizaron prueba molecular y el 43%(15) se realizaron prueba molecular.

Según realización de Prueba molecular	2023		2024		Total N°	Total %
	N°	%	N°	%		
PM no realizada	8	40%	12	80%	20	57%
PM realizada	12	60%	3	20%	15	43%
Total general	**20**	**100%**	**15**	**100%**	**35**	**100%**

Según realización de Prueba de VIH

Se realizaron prueba de VIH el 86% (30); 12% (4) no se realizaron prueba y se presentó 1 caso con VIH+ previo.

Según realización de Prueba VIH	2023		2024		Total N°	Total %
	N°	%	N°	%		
SI	18	90%	12	80%	30	86%
NO	1	5%	2	13%	3	9%
VIH + PREVIO	1	5%		0%	1	3%
PTE NO ACEPTA		0%	1	7%	1	3%
Total general	**20**	**100%**	**15**	**100%**	**35**	**100%**

Tipo de ingreso

Según tipo de ingreso 83% (29) son nuevos, 9% (3) Tras perdida en el seguimiento,

6% (2) tras recaída y 3% (1) Otros previamente tratados. Solo 1 caso coinfeccion VIH en 2023.

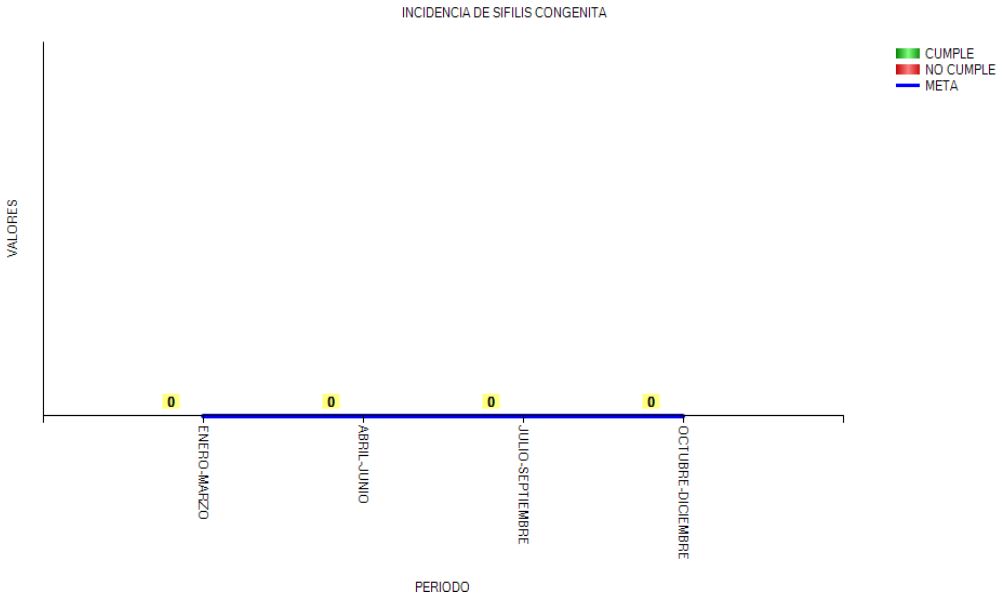
Tipo ingreso	2023		2024		Total N°	Total %
	N°	%	N°	%		
Nuevos	16	80%	13	87%	29	83%
Tras perdida	3	15%		0%	3	9%
Tras recaída	1	5%	1	7%	2	6%
Otros previamente tratados		0%	1	7%	1	3%
Total general	**20**	**100%**	**15**	**100%**	**35**	**100%**

Según área geográfica de localización del caso se asigna la IPS referente para el seguimiento y controles médicos. El 71% (25) corresponde a Cs san Pascual; 11% (4) al Cs Siloé; 9% (3) a Terrón Colorado y 9% (3) a Cs Lourdes.

RUTA MATERNOPERINATAL

Brindar atención integral a la gestante con calidad, oportunidad, seguridad e inclusiva mediante la captación oportuna de las gestantes al programa de control prenatal, identificando los factores de riesgos, interviniendo estos e involucrando a la familia para así lograr disminuir la morbi-mortalidad materno perinatal con atención humanizada, respetada y con enfoque intercultural

COMPORTAMIENTO DE INDICADORES:



Durante el periodo no se tuvieron casos de sífilis congénitas atribuibles a la ESE Ladera, se presentaron 2 casos que fueron llevados a unidad de análisis con el ente distrital los cuales no fueron asignados. 1 usuaria procedente de Venezuela quien días antes del parto, 2 usuaria en condición de calle sin atenciones en la ESE Ladera.

Dentro de las actividades más relevantes para el logro del cumplimiento del indicador tenemos:

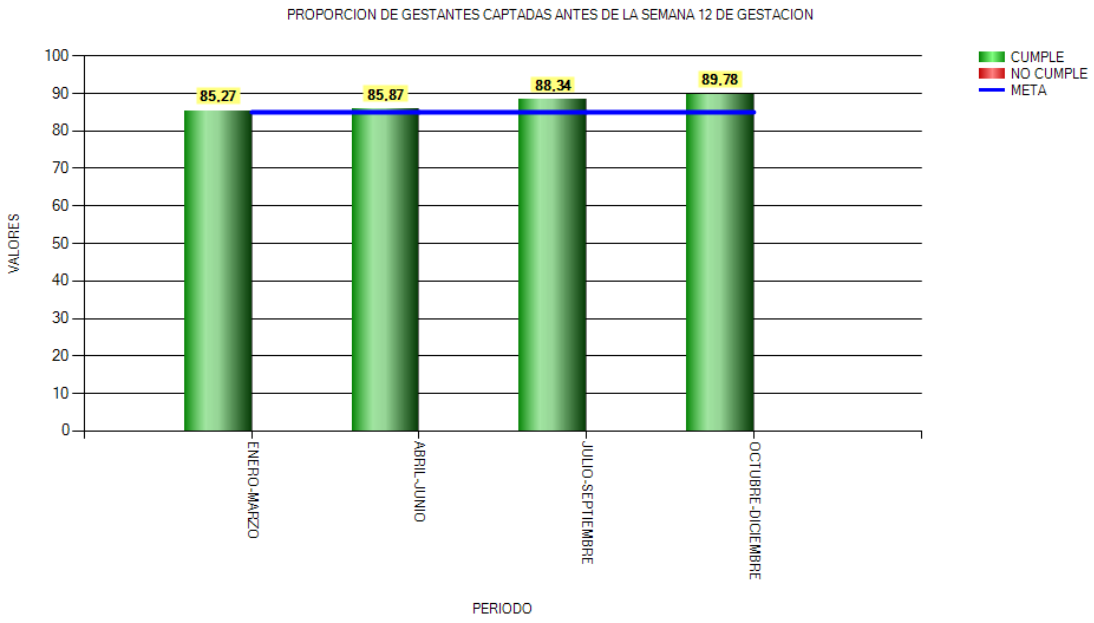
Se realiza capacitación a personal médico en ruta materno perinatal enfatizando en sífilis gestacional, importancia del tratamiento, calidad de los registros, notificación y seguimientos.

Con ayuda de planeación se desarrolla plantilla en línea para registrar los seguimientos de las gestantes con diagnóstico de sífilis.

se realiza revisión de casos aleatorios que se encuentran en tratamiento identificando oportunidades de mejoras y lecciones aprendidas para realizar correctivos oportunamente.

Se cuenta con pruebas rápidas en las 37 IPS de la ESE ladera, personal capacitado para su realización y se dispone de tratamiento con penicilina para inicio en la IPS de diagnóstico tanto a la usuaria como a su pareja

Se debe continuar disponiendo de Pruebas rápidas en las 37 IPS de la ESE ladera.
Contar con penicilina benzatínica para tratamiento a gestantes y sus parejas.
-No tener barreras administrativas para suministro de penicilina.
-Personal de enfermería comprometido que realice los seguimientos según lineamiento.
-adecuados registros clínicos de dosis recibidas y seguimientos serológicos.
-seguimiento a tratamiento de contactos.
-Suministro de preservativos.



Durante el periodo se observa cumplimiento del indicador logrando llegar a un 87.5 % de captación antes de la semana 12 de gestación.

Dentro del indicador se identifican las usuarias con ingresos tardíos que tiene justificaciones de este tales como usuarias no asignadas a la ESE, en trámites de

portabilidad, cambios de régimen, procedentes de otros municipios, migrantes venezolanas, o que iniciaron en otras IPS sus controles prenatales.

Se ha realizado la búsqueda activa de gestantes atreves de seguimiento a pruebas de embarazo con el fin de identificar y programar las positivas para ingreso a programa de control prenatal y las negativas para demanda inducida en planificación familiar y preconcepcional.

Se agendan citas de ingreso con enfermera jefe para brindar oportunidad en la atención.

Articulación son sala de partos para reporte de gestantes que consultan al servicio de urgencias y no ha iniciado control prenatal.

Se reporta a EAPB usuarias en estado de gestación para agilizar trámites de portabilidad

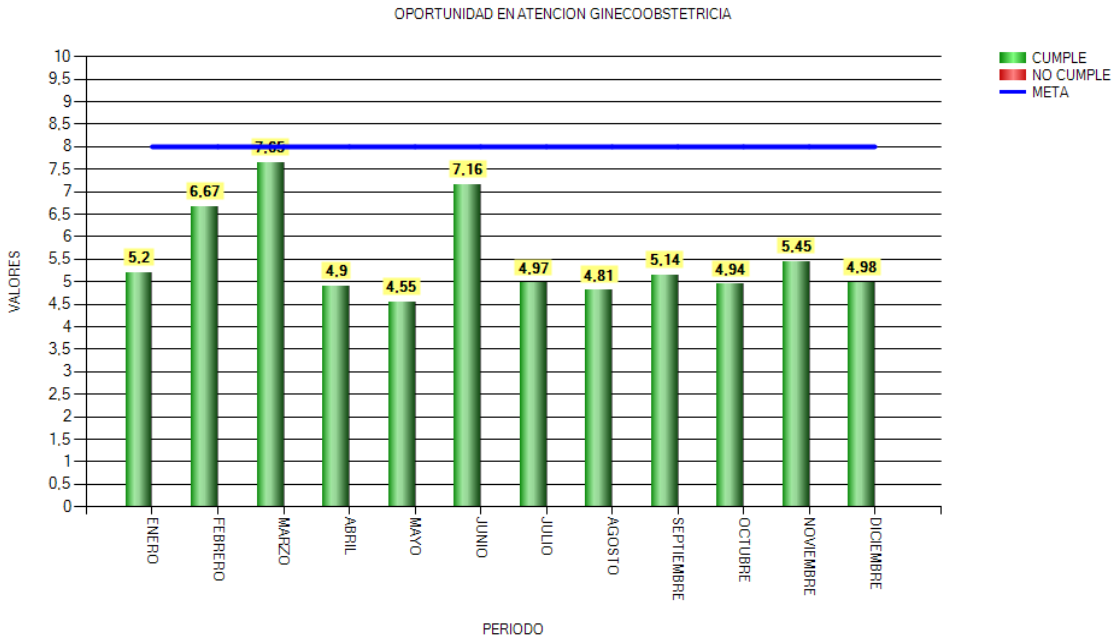
Actividades a desarrollar

Articulación con farmacias del sector cercanas a las IPS con el fin de lograr que nos direccionen usuarias gestantes o con sospecha de estarlo y así lograr la identificación temprana.

Fortalecer los registros en HC y SUITE de justificaciones de ingreso tardío.

Estrategia de demanda inducida desde equipos básicos con uso de pruebas rápidas y reporte para ingreso a la ruta.

VIGILADO Supersalud



Durante el periodo se logra cumplimiento del indicador, se está desarrollando estrategia de agendamiento priorizando las consultas de primera vez.

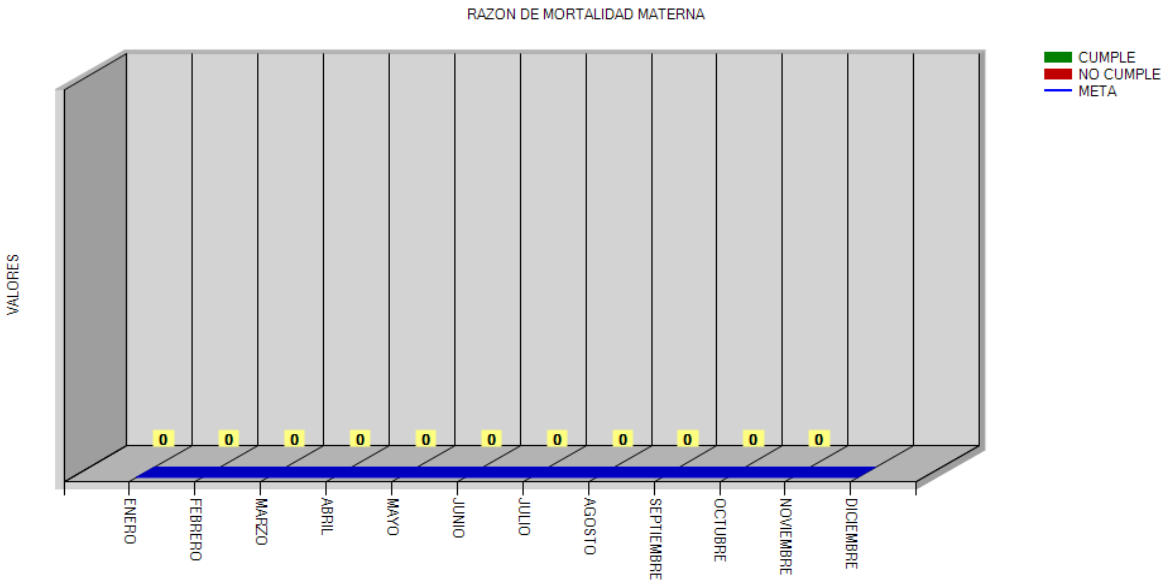
Se cuenta con funcionario exclusivo para agendamiento y seguimiento a las citas asignadas, se realiza reemplazo citas incumplidas.

Se cuenta con ginecólogos contratados por la ESE y convenio docente asistencias

Se debe contar para favorecer el cumplimiento del indicador con

Pertinencia en remisiones las cuales deben ser evaluadas por auditoria medica con su respectiva intervención por funcionario

VIGILADO Supersalud



Durante el periodo no se tuvieron casos de Mortalidad materna cumpliendo con el objetivo y las estrategias desde secretaria de salud impactando positivamente la mortalidad materna.

Dentro de las actividades más relevantes realizadas durante el periodo fueron la participación en el comité materno infantil liderados por el ente distrital, donde se establecen planes para aporte del indicador.

se está fortaleciendo el ingreso temprano a través de la entrega de resultados de pruebas de embarazo positivas para captación temprana e ingreso a el programa favoreciendo la identificación de riesgos e intervención de los que sean modificables

se realiza capacitación a médicos de consulta externa el 31 de enero de 2024 frente a ruta materno perinatal

Ginecóloga Olga cuero el día 12 de febrero realiza capacitación a médicos de las urgencias en manejo de trastornos hipertensivos en el embarazo
Reporte a EAPB de casos particulares de gestantes de riesgo no adherentes, barreras administrativas que afectan la calidad de la atención.

Desde la sala de partos se cuenta con el apoyo de estrategia hospital padrino con FVL donde profesionales expertos orientan en los manejos en participan en las remisiones oportunas en caso de emergencias obstétricas

Fortalecer la auditoria medica con el fin de realizar seguimiento a la correcta aplicación de la guía e intervención individualizada a profesionales en incumplimiento de esta.

Periodo	Meta	Compor_Meta	Numerador	Denominador	Resultado	Eval_Resultado
ENERO	3.6	MENOR E IGUAL-PORCENTAJE	0	8	0.00	CUMPLE
FEBRERO	3.6	MENOR E IGUAL-PORCENTAJE	2	19	10.53	CUMPLE
MARZO	3.6	MENOR E IGUAL-PORCENTAJE	0	12	0.00	CUMPLE
ABRIL	3.6	MENOR E IGUAL-PORCENTAJE	0	24	0.00	CUMPLE
MAYO	3.6	MENOR E IGUAL-PORCENTAJE	0	29	0.00	CUMPLE
JUNIO	3.6	MENOR E IGUAL-PORCENTAJE	0	24	0.00	CUMPLE
JULIO	3.6	MENOR E IGUAL-PORCENTAJE	2	27	7.41	CUMPLE
AGOSTO	3.6	MENOR E IGUAL-PORCENTAJE	2	37	5.41	CUMPLE
SEPTIEMBRE	3.6	MENOR E IGUAL-PORCENTAJE	0	12	0.00	CUMPLE
OCTUBRE	3.6	MENOR E IGUAL-PORCENTAJE	0	11	0.00	CUMPLE
NOVIEMBRE	3.6	MENOR E IGUAL-PORCENTAJE	0	9	0.00	CUMPLE
DICIEMBRE	3.6	MENOR E IGUAL-PORCENTAJE				NO DATO

max_meta	sum_numerador	sum_denominador	Resultado	estado
3,6	6	212	3	CUMPLE

meta	max_resultado
3,6	10,53

min_resultado
0

PROPORCION DE NACIDOS CON BAJO PESO AL NACER

Durante el periodo se presentaron 6 casos de Recién nacidos con bajo peso al nacer, se observa que a afecta este indicador los determinantes sociales de la población, deficiencias nutricionales dentro de las gestantes las cuales no es posible intervenirlas en su totalidad con la intervención por parte de nutrición ya que forma parte de lo que disponen las usuarias para su alimentación.

GESTIÓN HOSPITALARIA

IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN DEL PARTO INTERCULTURAL:

VIGILADO Supersalud

1.Inicio del proyecto cooperación internacional mejora de los servicios de atención de parto con adecuación de la sala con enfoque intercultural en el hospital Siloé Siglo XXI

2. Inicio de plan de talleres educativos funcionarios de sala de partos, equipo extramural y equipo de atención primaria y comunidad indígena, comunidad afrodescendiente.

3. Derechos sexuales y reproductivos vs violencia obstétrica (26-07-24)

Interculturalidad en el parto

Embarazo y salud primaria

En el periodo se cumple con la meta establecida por el indicador

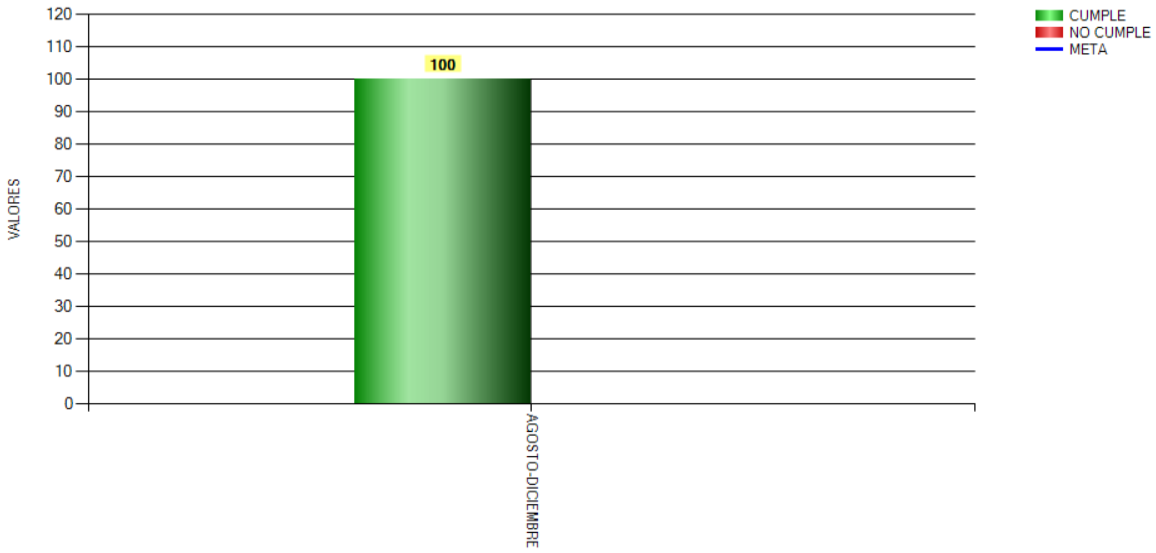
Periodo	Meta	Compor_Meta	Numerador	Denominador	Resultado	Eval_Resultado
AGOSTO-DICIEMBRE	90	MAYOR E IGUAL-PORCENTAJE	3	3	100.00	CUMPLE

max_meta	sum_numerador	sum_denominador	Resultado	estado
90	3	3	100	CUMPLE

meta	max_resultado
90	100

min_resultado
100

VIGILADO Supersalud



Evidencias:

Presentación del plan educativo y proyecto del parto intercultural:



Martes 23 de julio de 2024 | CIUDAD | 13

Alianza internacional entre hospital de Alemania y la ESE Ladera de Cali para atender partos

Venta carromoto mod.2001 $10 mill. Buen estado, negocia directamente el propietario. Informes 3154254958 - 3104328438

VIGILADO Supersalud



PROYECTO MEJORA DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN DEL PARTO CON ADECUACIÓN INTERCULTURAL EN EL HOSPITAL SILOÉ SIGLO XXI-CALI-COLOMBIA
COOPERACIÓN GIZ HOSPITAL OLDENBURG-ALEMANIA 2024-2026

TALLER 3:
CUIDADOS HOLÍSTICOS DEL EMBARAZO Y SALUD PRIMAL

Objetivo:

El objetivo de este taller es sensibilizar a los/as participantes sobre el impacto en el desarrollo del ser humano de las primeras etapas de su vida. A través de una práctica sensorial enfocada en la regulación del sistema nervioso, cuidados de la gestación con un enfoque integrativo de los cuidados nutricionales y seguimiento perinatal, cómo una buena salud en la gestación, parto y posparto tiene un impacto para el resto de vida en la madre y bebé por nacer. Se realizará una introducción a herramientas prácticas como el uso de balón pilates (ej: esferodinamia, rebozo, aromaterapia) para apoyo en el cuidado holístico. Cerraremos con una dinámica de respiración para recrear nuestro proceso de nacimiento en relación con las 4 matrices perinatales o teoría que visibiliza el impacto emocional del nacimiento para el Ser humano.

Actividades:

1. Continuando el hilo de la dinámica anterior sobre parto intercultural, hablaremos del contacto entre seres humanos y nuestra regulación del sistema nervioso, con una actividad práctica rompe hielo con ojos vendados entrar en contacto con el otro a través de un toque y de algún aroma. (20min)
2. Sesión magistral sobre la Salud Primal. (40min)
3. Sesión magistral sobre Cuidados integrativos, nutrición, cambios emocionales del primer y segundo trimestre de gestación. (40min)
4. Ejercicios prácticos de esferodinamia con el balón de pilates y rebozo en gestación. (40min)

PROYECTO DE MEJORA DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN DEL PARTO CON EDUACIÓN INTERCULTURAL EN EL HOSPITAL SIGLO XXI CALI-COLOMBIA

PROYECTO DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL. GIZ HOSPITAL-OLDEMBURG-ALEMANIA 2024-2026

LUGAR: Universidad Santiago de Cali | FECHA: 2024 09 27 | Página: 1 / 1

Objetivo de la reunión: Interculturalidad en el parto

CUIDADOS HOLISTICOS DEL EMBARAZO Y SALUD PRIMAL

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	ENTIDAD	CARGO	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						





URGENCIAS

REINGRESO AL SERVICIO DE URGENCIAS POR REINTENTO SUICIDA EN UN PERIODO DE SEIS MESES:

Terron Colorado - CIE10 X60 A X84 - LESIONES AUTOINFLIGIDAS INTENCIONALMENTE.

La Red de Salud Ladera, a través de sus tres servicios de urgencias: Hospital Cañaveralejo, Centro de Salud Siloé y Terrón Colorado, cuenta con un equipo multidisciplinario e idóneo para la atención de pacientes vulnerables y/o en riesgo de suicidio. Actualmente, el diagnóstico de violencia física se posiciona entre las 10 principales causas de consulta en urgencias, ocupando el décimo lugar. Por su

VIGILADO Supersalud

parte, los casos de intento o conductas suicidas registraron un total de 13 incidentes durante el último trimestre del año 2024.

Como parte del plan de mejora, la Red de Salud Ladera ha incrementado la cobertura del equipo psicosocial, lo que permite ofrecer una respuesta oportuna en las intervenciones realizadas en los tres servicios de urgencias. Adicionalmente, se dispone de consultas prioritarias de trabajo social y psicología, generando un impacto positivo en la comunidad y aumentando la resolutividad en casos agudos.

En este contexto, se ha establecido dentro del cronograma de actividades la necesidad de capacitar al personal asistencial en el manejo integral de estos casos, con el objetivo de fortalecer la calidad de atención y brindar un enfoque más efectivo y humano.

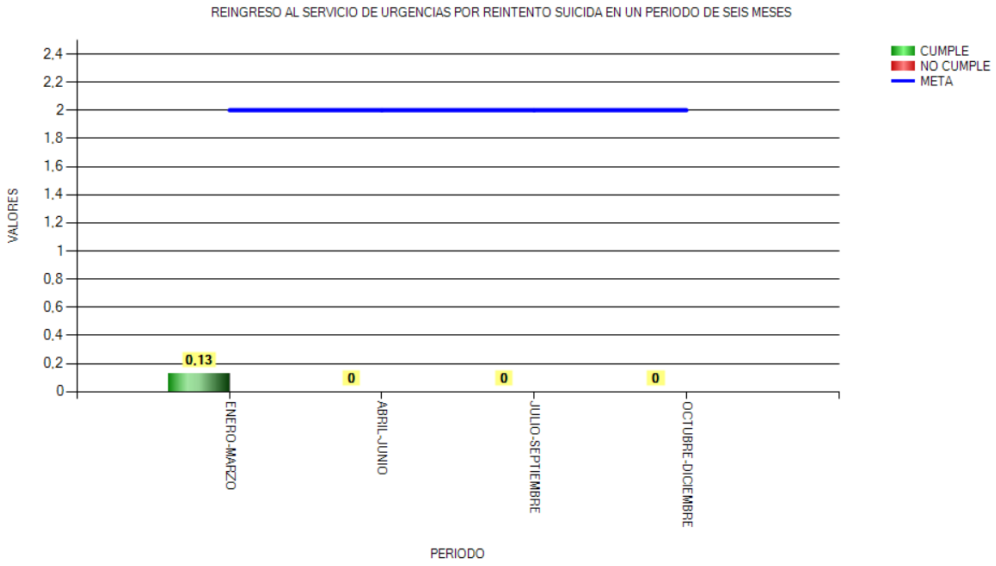
Periodo	Meta	Compor_Meta	Numerador	Denominador	Resultado	Eval_Resultado
ENERO-MARZO	2	MENOR E IGUAL	1	8	0.13	CUMPLE
ABRIL-JUNIO	2	MENOR E IGUAL	0	8	0.00	CUMPLE
JULIO-SEPTIEMBRE	2	MENOR E IGUAL	0	36	0.00	CUMPLE
OCTUBRE-DICIEMBRE	2	MENOR E IGUAL	0	12	0.00	CUMPLE

max_meta	sum_numerador	sum_denominador	Resultado	estado
2	1	64	0	CUMPLE

meta	max_resultado
2	0,13

min_resultado
0

VIGILADO Supersalud



URGENCIAS

NOMBRE DEL INDICADOR: LETALIDAD POR DENGUE EN EL SERVICIO DE URGENCIAS – INTERNACIÓN

Dentro del indicador para la red de salud ladera, en sus tres servicios de urgencias; terrón colorado, Siloé y hospital Cañaveralejo, no se evidencia muertes por diagnósticos de dengue, sin embargo, se continua con el seguimiento para dengue por comunas.

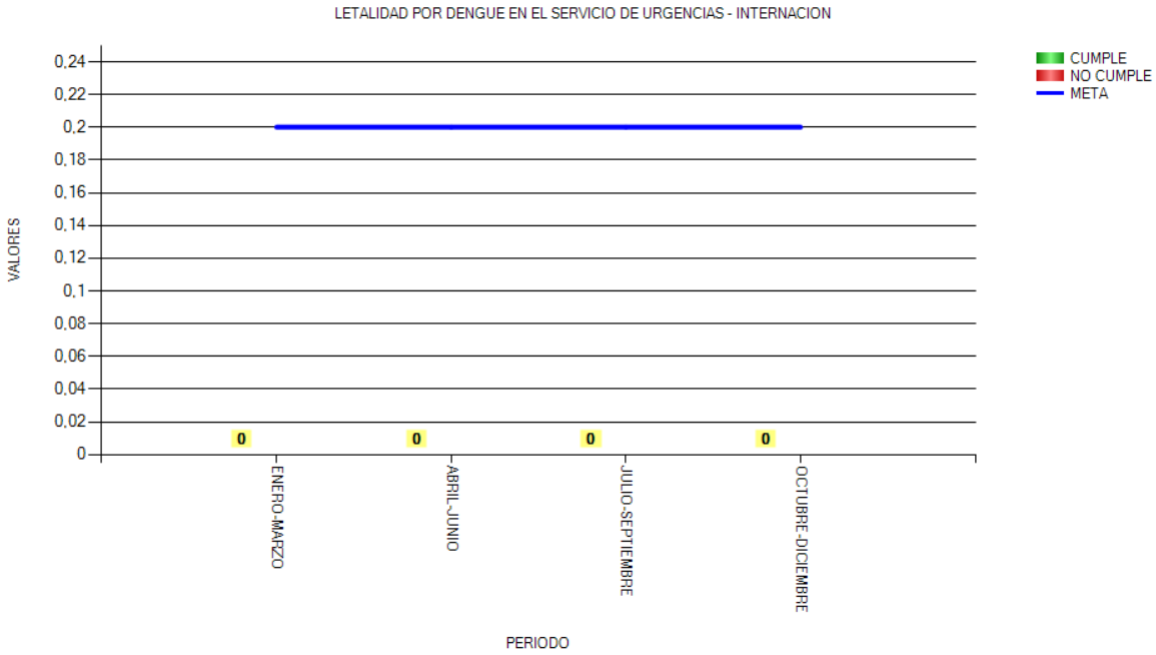
Periodo	Meta	Compor_Meta	Numerador	Denominador	Resultado	Eval_Resultado
ENERO-MARZO	0.20	MENOR E IGUAL-PORCENTAJE	0	5	0.00	CUMPLE
ABRIL-JUNIO	0.20	MENOR E IGUAL-PORCENTAJE	0	3	0.00	CUMPLE
JULIO-SEPTIEMBRE	0.20	MENOR E IGUAL-PORCENTAJE	0	5	0.00	CUMPLE
OCTUBRE-DICIEMBRE	0.20	MENOR E IGUAL-PORCENTAJE	0	2	0.00	CUMPLE

max_meta	sum_numerador	sum_denominador	Resultado	estado
0,2	0	15	0	CUMPLE

meta	max_resultado
0,2	0

min_resultado
0

VIGILADO Supersalud



EVIDENCIAS:

CERTIFICADOS DIAGNOSTICO Y MANEJO CLINICO DEL DENGUE:


Certificado de Participación

La Organización Panamericana de la Salud certifica que:

Sebastian Davida Chaves Guevara

ha participado y aprobado el Curso Virtual:

Diagnóstico y manejo clínico del dengue

Ofrecido a través del Campus Virtual de Salud Pública

Horas: 20 - Porcentaje de aprobación: 80,00 %

25 de marzo de 2022

Dr. Jarbas Barbosa da Silva Jr.
Director


Certificado de Participación

La Organización Panamericana de la Salud certifica que:

Nicolás Martínez Patiño

ha participado y aprobado el Curso Virtual:

Diagnóstico y manejo clínico del dengue

Ofrecido a través del Campus Virtual de Salud Pública

Horas: 20 - Porcentaje de aprobación: 90,00 %

19 de noviembre de 2023

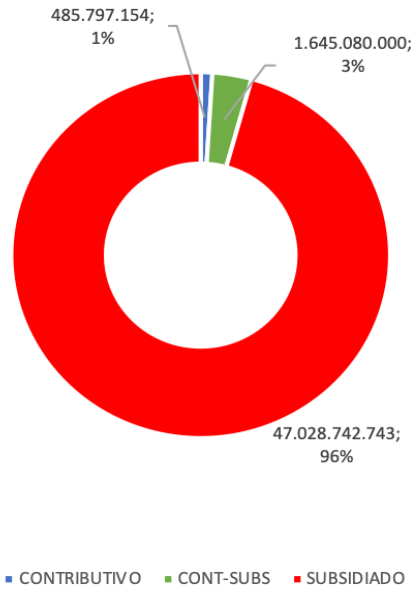
Dr. Jarbas Barbosa da Silva Jr.
Director

3. INFORMACIÓN SOBRE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

3.1. CONTRATACIÓN VIGENTE CON EAPB

En el año 2024, la Red de Salud de Ladera ESE estableció acuerdos de voluntades con 10 Entidades Administradoras de Planes de Beneficio (EAPB). Entidades que administran Régimen Subsidiado y/o Régimen Contributivo hasta ONG internacional con gestión de recursos para la cobertura en la prestación de servicios de salud a población migrante irregular. En la grafica 1 se puede evidenciar la proporción de contratación por tipo de régimen, donde se evidencia que 96% de nuestras EAPB contratadas corresponden al Régimen Subsidiado y el restante corresponde al Régimen Contributivo y otros tipos de aseguramiento. En el 2024, la ESE tuvo como uno de sus objetivos aumentar la contratación con las EAPB del Régimen Contributivo, presentando las fortalezas de la ESE para la gestión del riesgo en salud en los territorios con la calidad esperada en la prestación de los servicios de salud.

Gráfica 1: Proporción contratos del Régimen Subsidiado y Contributivo

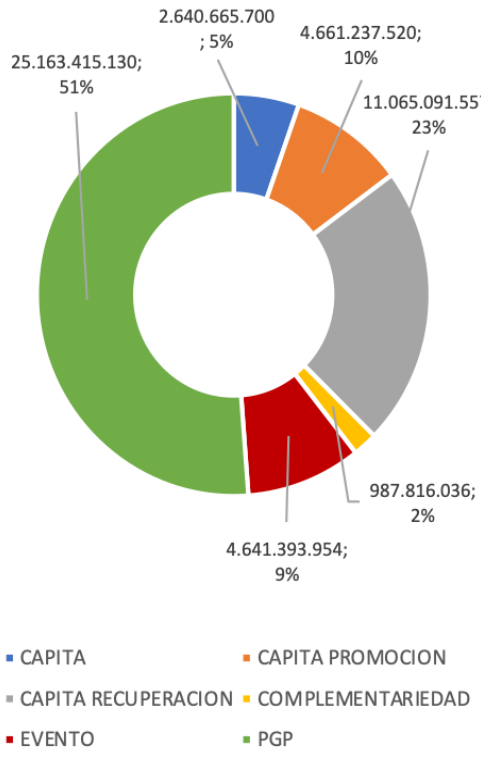


Fuente: Datos propios

Para el año 2024, se logró contratar Equipos Básicos en Salud EBS con mecanismos de pago que aseguran el flujo de efectivo requerido para cumplir con nuestros compromisos y velar por la calidad en nuestros servicios de salud.

En la grafica 2, se presenta la proporción por tipo de contratación con las EAPB donde se puede evidenciar que la gestión de la ESE se ha enfocado en mecanismos de pago prospectivo y capita, lo que dio como resultado una sostenibilidad en el flujo de recursos para los compromisos adquiridos con nuestros colaboradores y proveedores, a pesar de la situación actual del sistema de salud colombiano.

Gráfica 2: Proporción por tipo de contratación con EAPB



Fuente: Datos propios

VIGILADO Supersalud

La Red de Salud de Ladera ESE mantiene una serie de contratos vigentes con diversas Empresas Aseguradoras de Planes de Beneficios (EAPB) para la prestación de servicios de salud a diferentes poblaciones, tanto del régimen subsidiado como contributivo. A continuación, se detallan los contratos en vigor, las modalidades, los beneficiarios y los alcances de los mismos.

Contratación Vigente con las EAPB

Contratos en Modalidad Capitación y Evento

Actualmente se cuenta con 4 (cuatro) contratos vigentes en modalidad Capitación y Evento, para la atención de usuarios del régimen subsidiado y contributivo:

- EMSSANAR
- COOSALUD
- ASMET SALUD
- NUEVA EPS

Estos contratos cubren una amplia gama de servicios para la población asegurada, tanto de nivel primario como secundario, lo cual nos permite brindar una atención integral en salud, desde consulta externa hasta hospitalización, según el tipo de modalidad acordado con cada EAPB.

Contratación para la Dispensación de Medicamentos en la Zona Rural

La Red de Salud de Ladera ESE tiene un contrato vigente con la EAPB EMSSANAR en modalidad Capitación, específicamente para la dispensación de medicamentos a los usuarios de la zona rural. Este acuerdo es fundamental para la atención integral de nuestros usuarios, ya que la mayoría de ellos viven en zonas alejadas y de difícil acceso, donde el transporte y la provisión de medicamentos puede ser un reto. Gracias a este contrato, se facilita el acceso a los medicamentos necesarios, mejorando la calidad de la atención en una población que tradicionalmente enfrenta barreras para acceder a los servicios de salud.

Contratos en Modalidad Por Evento

Se tiene contratación vigente en modalidad Por Evento con 5 (cinco) EAPB, cubriendo diversos servicios de salud para la población:

- AIC
- MALLAMAS
- SOS
- COMFENALCO
- SALUD TOTAL

En modalidad por evento, la Red de Salud de Ladera ESE atiende situaciones específicas de salud que requieren atención de urgencias o tratamientos puntuales, con un pago asociado a cada evento.

Contratos Especiales

La Red de Salud de Ladera ESE también tiene contratos especiales para la atención de poblaciones específicas:

- Fondo de Profesores del Magisterio (FOMAG): Se cuenta con un contrato para la atención en salud de los afiliados a FOMAG, brindando acceso a servicios de salud a los docentes y sus familias.
- Organización Internacional para las Migraciones (OIM): Existe un contrato para la atención de la población migrante, en el marco de los acuerdos para la protección y la salud de esta población vulnerable.

Servicios Prestados por Urgencias

La Red de Salud de Ladera ESE también presta servicios de urgencias a diferentes entidades y poblaciones a través de contratos específicos, tales como:

- ADRESS (Administradora de Riesgos Laborales): Atención urgente a trabajadores afiliados a esta entidad.
- SOAT (Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito): Atención de urgencias derivadas de accidentes de tránsito, cubriendo los gastos médicos de los involucrados.
- Accidentes Laborales: Atención a personas involucradas en accidentes laborales, garantizando el acceso a la atención médica oportuna.

VIGILADO Supersalud

- Accidentes Catastróficos: Servicios médicos urgentes para personas afectadas por desastres naturales u otros accidentes de gran magnitud.
- Pólizas de Seguros: Atención a pacientes asegurados por pólizas privadas de salud en situaciones de emergencia o urgencias.

Proceso Contractual en Curso con SOS

Desde el año 2024, la Red de Salud de Ladera ESE se encuentra en proceso contractual con la EAPB SOS, tanto para la población del régimen contributivo como del régimen subsidiado. Este proceso está en etapas finales y, de concretarse, abrirá nuevas puertas de acceso para atender a usuarios afiliados a otras EAPB del régimen contributivo, ampliando así la cobertura de los servicios de salud en la región.

Contratación de Equipos Básicos Exclusivos con SOS

Dentro de la contratación con SOS, se ha aceptado la inclusión de 2 equipos básicos exclusivos para la población, lo cual es una estrategia para garantizar que los usuarios reciban una atención adecuada y completa. Esta iniciativa tiene como objetivo asegurar que todos los usuarios

Los contratos vigentes permiten atender a una población diversa, que incluye tanto a usuarios del régimen subsidiado como del contributivo, así como a poblaciones específicas como los docentes afiliados al FOMAG y los migrantes cubiertos por la OIM.

Alcance

La modalidad de Capitación implica un pago fijo mensual por usuario asegurado, cubriendo una atención integral, mientras que la modalidad Por Evento consiste en un pago por servicio brindado, principalmente para atención de urgencias o situaciones no planificadas.

El alcance de estos contratos abarca los siguientes servicios:

VIGILADO Supersalud

- Atención primaria y especializada.
- Consultas externas.
- Servicios de urgencias.
- Hospitalización.

Atención en salud mental y programas de promoción y mantenimiento de la salud

La Red de Salud de Ladera ESE mantiene una red de contratos vigente con varias EAPB, tanto en modalidades de capitación como por evento, lo que permite ofrecer una cobertura integral y de calidad a diversas poblaciones, incluyendo a los afiliados al régimen subsidiado, contributivo, FOMAG y la población migrante.

Además, el proceso contractual en curso con la EAPB SOS para la atención de población del régimen subsidiado y contributivo abre nuevas oportunidades para expandir la cobertura de los servicios de salud en la región, especialmente para los afiliados al régimen contributivo.

Por otra parte, el contrato con EMSSANAR para la dispensación de medicamentos en zonas rurales y la inclusión de equipos básicos exclusivos en el contrato con SOS garantizan una atención integral y adecuada a las poblaciones más vulnerables, superando las barreras geográficas y facilitando el acceso a los servicios médicos esenciales.

4. INFORMACIÓN FINANCIERA DE LA VIGENCIA

4.1. CONDICIONES FINANCIERAS DE LA ENTIDAD

INDICADOR	FORMULACIÓN	VALOR	%
EJECUCIÓN DE INGRESOS	TOTAL RECAUDOS	75.395	95%
	PRESUPUESTO DEFINITIVO	79.773	
RAZÓN PRESUPUESTAL DE INGRESOS	Total Recaudos de la vigencia	70.260	86%
	Total reconocimientos de la vigencia	81.921	
OBLIGACIONES VS CUENTAS POR PAGAR	Cuentas por cobrar	11.660	33%
	Cuentas por pagar	3.873	
SOLVENCIA	RECAUDOS DE LA VIGENCIA	75.395	98%
	COMPROMISOS DE LA VIGENCIA	77.313	
EJECUCIÓN DE GASTOS	COMPROMISOS (OBLIGACIONES)	77.313	97%
	PRESUPUESTO DEFINITIVO	79.773	
RAZON DE GIROS VS OBLIGACIONES	GIROS	73.440	95%
	OBLIGACIONES	77.313	

VIGILADO Supersalud

Los indicadores nos presentan valores positivos dada la situación actual del sistema de salud, contar con una ejecución del 95% del presupuesto en el recaudo para el 2024, denota una gestión clínica, administrativa y financiera sobresaliente. Esto ha permitido poder mantener nuestra capacidad instalada en las condiciones requeridas para una óptima prestación de servicios. Así mismo, se puede visualizar un recaudo del 86% respecto a los reconocimientos que mas del 88% corresponden a ventas por servicios de salud y un 13% que corresponde transferencias por proyectos ejecutados para el MSPS y la Secretaria de Salud Distrital.

El apalancamiento de pasivos con cuentas por cobrar de la operación corriente de 3.0 denota un que una vez ingresen los pagos de las cuentas por cobrar podremos pagar hasta tres veces nuestras obligaciones. Situación que se ve reflejada en una solvencia del 98%

En esta misma línea se puede, evidenciar que la ejecución de gastos del 97% demuestra el compromiso de la ESE con nuestros colaboradores, proveedores y demás entes.

4.2 COMPARATIVO EJECUCION PRESUPUESTAL

DETALLLE	PRESUPUESTO DICIEMBRE 2024	PRESUPUESTO DICIEMBRE 2023	VARIACION EN PESOS	VARIACION %
INGRESOS				
Presupuesto Definitivo	79.773	69.891	9.882	14%
Reconocimientos	87.055	73.322	13.733	19%
Recaudos	75.395	67.964	7.431	11%
Cuentas por Cobrar	11.660	5.358	6.302	118%
GASTOS				
Compromisos	77.313	67.939	9.374	14%
Obligaciones	77.313	67.939	9.374	14%
Giros	73.440	65.859	7.581	12%
Cuentas por Pagar	3.873	2.080	1.793	86%
Excedente o Déficit - Reconocimiento	9.742	5.383	4.359	81%
Excedente o Déficit - Recaudo	-1.918	25	-1.943	-7772%

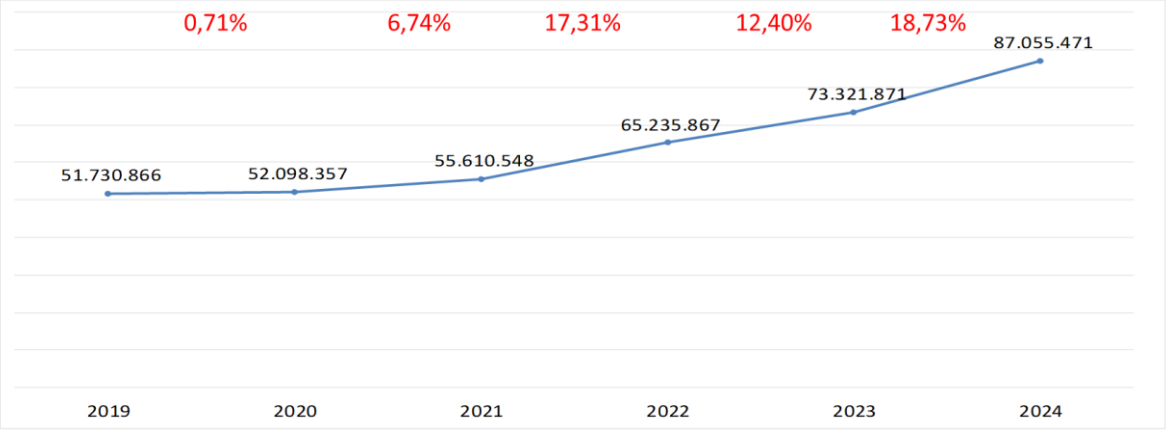
El presupuesto definitivo de la ESE tuvo incremento del 14% respecto al año 2023 específicamente por el crecimiento en la venta de servicios de salud y ejecución de proyectos de la Secretaria de salud Distrital y el Ministerios de Salud y Protección Social. Los reconocimientos con un crecimiento del 19% se puede evidenciar que la venta de servicios con 80%, son la principal fuente y 13% para las transferencias asociadas a los proyectos ejecutados por las ESE.

La facturación de venta de servicios de salud un crecimiento del 12.8% pasando de una facturación de venta de servicios de $61.309 millones en la vigencia 2023 a $69.156 millones en la vigencia 2024.

El recaudo con un crecimiento del 11%, se presenta a la comunidad que, gracias a una acertada gestión del equipo financiero, se pudo mantener un el recaudo en un 87% respecto a los reconocimientos a pesar de las intervenciones a las EAPB por la situación actual de la siniestralidad en las principales EAPB del Distrito de Cali.

Como resultado del incremento de la facturación (reconocimiento) el comportamiento del recaudo durante las diferentes vigencias fiscales presenta también un incremento en cada vigencia respecto a la inmediatamente anterior, se observar en la gráfica 3.

Gráfica 3: Reconocimientos Totales a Diciembre 31 Serie histórica 2019 a 2024



Fuente: Datos propios – Sistema de información Rfast

BALANCE GENERAL Y ESTADO DE RESULTADOS

El análisis vertical del balance general nos presenta una proporción de 75% de los activos corrientes y 25% sin embargo, la ESE cumple con sus acreedores en el corto plazo. Con unos pasivos del 13.51% y un patrimonio del 86.49% se cierra el año 2024. Que comparado con el año 2023 se tiene una variación del 1.18% menor al 2023 que corresponde a una disminución en sus pasivos del 37.14 y un crecimiento en su patrimonio del 8.52%.

RED DE SALUD DE LADERA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
NIT No. 805.027.289-9

Estado de Situación Financiera Individual
Periodos contables terminados el 31/12/2024 y 31/12/2023

VIGILADO Supersalud

	NOTA	01/01/2024 A 31/12/2024	Análisis vertical 2024	01/01/2023 A 31/12/2023	Análisis vertical 2023	Variación absoluta	Variacion horizontal %
ACTIVOS							
ACTIVO CORRIENTE							
Efectivo y equivalente al efectivo	5	2.727.947.620	3,61%	2.314.880.570	3,03%	413.067.050	17,84%
Cuentas por cobrar	7	12.433.503.052	16,46%	15.023.265.310	19,65%	(2.589.762.258)	-17,24%
Inventarios	9	927.292.303	1,23%	996.596.532	1,30%	(69.304.229)	-6,95%
Otros activos	22	2.591.523.219	3,43%	2.490.358.265	3,26%	101.164.954	4,06%
Total activos corrientes		**18.680.266.195**	**24,73%**	**20.825.100.677**	**27,24%**	**(2.144.834.482)**	**-10,30%**
ACTIVO NO CORRIENTE							
Cuentas por cobrar	7	4.404.029.370	5,83%	4.921.352.119	6,44%	(517.322.749)	-10,51%
Propiedades, planta y equipo	10	52.459.436.585	69,44%	50.690.689.505	66,30%	1.768.747.080	3,49%
Otros activos no corrientes	14	7.309.243	0,01%	14.618.839	0,02%	(7.309.596)	-50,00%
Total activos no corrientes		**56.870.775.198**	**75,27%**	**55.626.660.463**	72,76%	**1.244.114.735**	2,24%
TOTAL ACTIVO		**75.551.041.393**	**100,00%**	**76.451.761.140**	**100,00%**	**(900.719.747)**	**-1,18%**
PASIVOS							
PASIVOS CORRIENTES							
Cuentas por Pagar	21	4.189.912.336	5,55%	1.170.776.775	1,55%	3.019.135.561	257,87%
Beneficios a los empleados	22	1.381.691.903	1,83%	911.431.583	1,21%	470.260.320	51,60%
Otros pasivos	24	337.140.893	0,45%	9.488.120.211	12,56%	(9.150.979.318)	-96,45%
Total pasivos corrientes		**5.908.745.132**	**7,82%**	**11.570.328.569**	**15,31%**	**(5.661.583.437)**	**-48,93%**
PASIVOS NO CORRIENTES							
Cuentas por pagar	21	0	0,00%	1.015.692	0,00%	(1.015.692)	-100,00%
Beneficios a los empleados	22	609.192.600	0,81%	779.806.044	1,03%	(170.613.444)	-21,88%
Provisiones	23	3.688.870.664	4,88%	3.886.253.920	5,14%	(197.383.256)	-5,08%
Total pasivos no corrientes		**4.298.063.264**	**5,69%**	**4.667.075.656**	**6,18%**	**(369.012.392)**	-7,91%
TOTAL PASIVOS		**10.206.808.396**	**13,51%**	**16.237.404.225**	**21,24%**	**(6.030.595.829)**	**-37,14%**
PATRIMONIO							
Patrimonio de las empresas	27	36.692.903.821	48,57%	36.692.903.820	47,99%	1	0,00%
Resultado de ejercicios anteriores	27	23.521.453.091	31,13%	15.921.632.192	20,83%	7.599.820.899	47,73%
Resultado del ejercicio	27	5.129.876.085	6,79%	7.599.820.903	9,94%	(2.469.944.818)	-32,50%
TOTAL PATRIMONIO		**65.344.232.997**	**86,49%**	**60.214.356.915**	**78,76%**	**5.129.876.082**	**8,52%**
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO		**75.551.041.393**	**100,00%**	**76.451.761.140**	**100,00%**	**(900.719.747)**	**-1,18%**

RED DE SALUD DE LADERA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO				
NIT No. 805.027.289-9				
Estado de Situación Financiera Individual				
Periodos contables terminados el 31/12/2024 y 31/12/2023				
(Cifras en pesos colombianos)				
	2024	**2023**	**VARIACION**	**%**
ACTIVOS	75.551.041.393	76.451.761.140	-900.719.747	-1%
PASIVOS	10.206.808.396	16.237.404.225	-6.030.595.829	-37%
PATRIMONIO	65.344.232.997	60.214.356.915	5.129.876.082	9%
Cuentas De Orden				
Deudoras de Control	1.172.981.728	709.784.439	463.197.289	65%
Acreedoras de Control	41.228.629.951	46.623.546.475	-5.394.916.524	-12%

Se presenta a continuación la información en los Estados de Resultados, para una información más detallada de los estados financieros se podrán visualizar en nuestra página web en el link de transparencia.

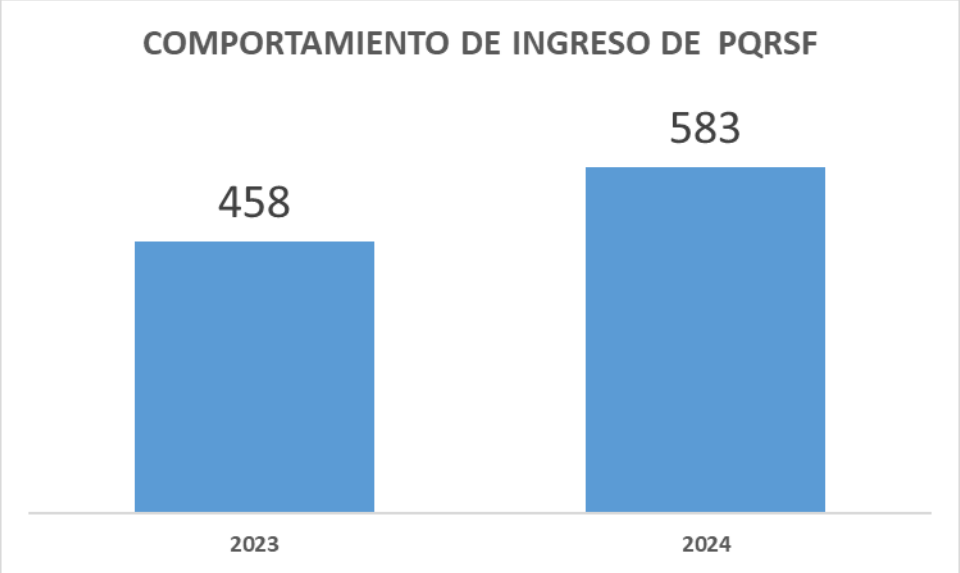
RED DE SALUD DE LADERA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO				
NIT No. 805.027.289-9				
Estado de Resultados Integral				
Periodos contables terminados el 31/12/2024 y 31/12/2023				
(Cifras en pesos colombianos)				
	2024	**2023**	**VARIACION**	**%**
Ingresos por prestación de servicios	69.156.449.486	61.310.927.057	7.845.522.429	13%
Costos por prestacion de servicios	-56.576.922.369	-51.182.880.337	-5.394.042.032	11%
Utilidad o perdida bruta	**12.579.527.117**	**10.128.046.720**	**2.451.480.397**	**24%**
Gastos operacionales	-12.847.036.829	-9.844.756.881	-3.002.279.948	30%
			0	
Otros Ingresos No Operacionales	12.959.917.236	8.296.467.382	4.663.449.854	56%
Otros Gastos No Operacionales	-7.562.531.439	-979.936.318	-6.582.595.121	672%
RESULTADO DEL EJERCICIO	**5.129.876.086**	**7.599.820.903**	**-2.469.944.817**	**-33%**

5. INFORMACIÓN SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

5.1. ANALISIS PQR ULTIMAS DOS VIGENCIAS

El presente análisis tiene como objetivo examinar la evolución en el comportamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) registradas en los años 2023 y 2024.

A partir de una comparación detallada, se identifican cambios significativos en el volumen total de estas solicitudes, pasando de 458 en 2023 a 583 en 2024, lo que refleja un aumento sustancial del 27%. Este incremento plantea importantes interrogantes sobre los factores que han influido en esta variación y brinda una oportunidad para profundizar en las dinámicas que impactan la percepción, interacción y satisfacción de los usuarios con los servicios ofrecidos



- **Porcentaje de Crecimiento**: 27,2%

Este incremento de un 27,2% refleja una tendencia positiva en la cantidad de PQRSF recibidas en 2024, en comparación con 2023. A continuación, se detallan algunos aspectos clave para entender este crecimiento:

El aumento del 27,2% en las PQRSF se debe a la implementación de la estrategia stand de escucha donde se logró una mayor interacción de los usuarios con la institución. Esta tendencia está relacionada con el fortalecimiento de los canales de comunicación y con un incremento en la confianza y disposición de las personas para expresar sus inquietudes y sugerencias.

El crecimiento de las PQRSF planteó un desafío adicional para las áreas encargadas de su atención y resolución. A medida que aumenta el número de solicitudes, también debe incrementarse la capacidad de respuesta y la eficiencia en la gestión de cada tipo de PQRSF, asegurando que los tiempos de respuesta y la calidad en la atención no se vean comprometidos.

Además de los factores estructurales como el fortalecimiento de los canales de comunicación y la mejora en la accesibilidad, influyó un aumento en la conciencia comunitaria sobre el proceso de presentación de PQRSF, o cambios en la percepción de la calidad de los servicios que motivaron a los usuarios a elevar más quejas, sugerencias o felicitaciones.

Este incremento también fue una oportunidad para identificar áreas de mejora. Las quejas y reclamos pueden ofrecer información valiosa sobre las deficiencias en el servicio, mientras que las sugerencias y felicitaciones pueden resaltar los aspectos positivos que deben ser fortalecidos. Por tanto, la alta cantidad de PQRSF puede ser utilizada estratégicamente para enfocar esfuerzos de mejora en aquellos aspectos que más preocupan a los usuarios.

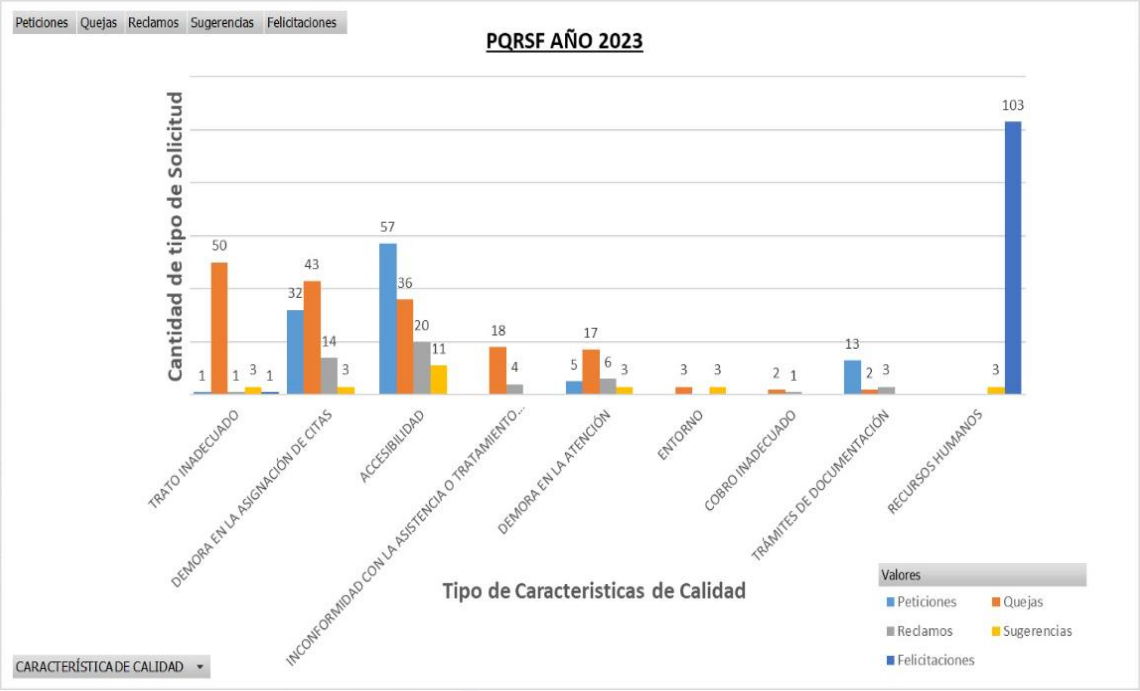
Este análisis proporciona una visión detallada de las áreas de mayor incidencia, destacando las características clave como accesibilidad, demora en la asignación de citas, entre otros. Los porcentajes reflejan la proporción de cada categoría dentro del total de requerimientos anuales, permitiendo identificar tendencias y áreas de mejora.

La reducción en las quejas registradas es un resultado positivo que puede atribuirse, en parte, al refuerzo en la capacitación de los funcionarios en la correcta tipificación de estas, de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Circular 008 de 2018

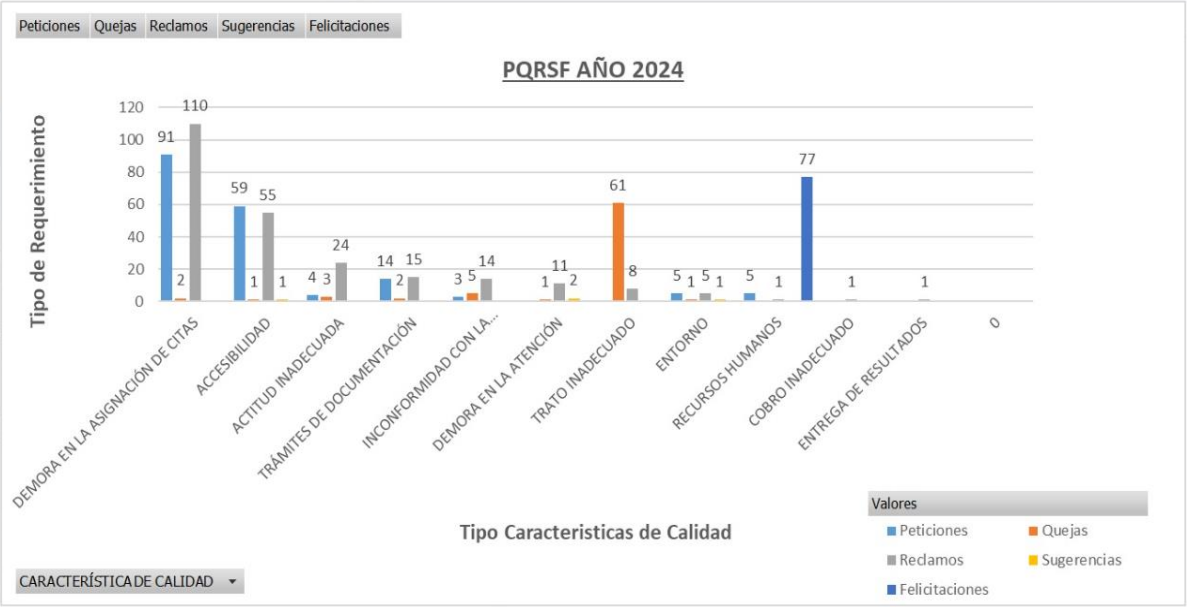
VIGILADO Supersalud

de la Superintendencia Nacional de Salud. Esta normativa define y estandariza los conceptos relacionados con las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), permitiendo una mejor clasificación y gestión de los requerimientos.

Análisis de los principales motivos de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información presentada en los periodos 2023-2024



VIGILADO Supersalud



A continuación, se presenta un análisis comparativo de los principales requerimientos reportados en los años 2023 y 2024.

Características	2023	% 2023	2024	% 2024
Accesibilidad	124	27%	116	20%
Actitud Inadecuada	N/A	0%	31	5%
Cobro Inadecuado	3	1%	1	0%
Demora en la Asignación de Citas	92	20%	203	35%
Demora en la Atención	31	7%	14	2%
Entorno	6	1%	12	2%
Entrega de Resultados	N/A	0%	1	0%
Inconformidad con la Asistencia y/o Tratamientos	22	5%	22	4%
Recursos Humanos	106	23%	83	14%
Trámites de Documentación	18	4%	31	5%
Trato Inadecuado	56	12%	69	12%
Total	458	100%	583	100%

VIGILADO Supersalud

El crecimiento del 27,2% en las PQRSF entre 2023 y 2024 sugiere un mayor compromiso de los usuarios con los sistemas de atención, lo que refleja tanto una mayor demanda como una posible mejora en los mecanismos para recibir y gestionar estas solicitudes. Este aumento debe ser gestionado adecuadamente para asegurar que las respuestas sean efectivas y que se aproveche la retroalimentación para optimizar los servicios ofrecidos.

5.2. ANALISIS MOTIVOS PQR

Al comparar los diferentes tipos de requerimientos (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Felicitación) entre los años 2023 y 2024, se observan variaciones significativas en cada categoría, lo que refleja un cambio en el comportamiento de los usuarios respecto a los mecanismos de participación.



Resumen del Análisis de PQRSF - Años 2023 y 2024

En comparación con 2023, el total de solicitudes de PQRSF en 2024 aumentó de 458 a 583, reflejando un mayor nivel de interacción de los usuarios con la institución.

- ✓ Peticiones aumentaron de 108 a 181.
- ✓ Quejas disminuyeron considerablemente, pasando de 171 en 2023 a 76 en 2024, lo cual es positivo.
- ✓ Reclamos aumentaron drásticamente de 49 en 2023 a 245 en 2024, lo que sugiere áreas de insatisfacción que requieren atención urgente.
- ✓ Sugerencias cayeron de 26 a 4, indicando una posible disminución en la participación o en la percepción de que las sugerencias son tomadas en cuenta.
- ✓ Felicitaciones bajaron ligeramente de 104 a 77, aunque siguen siendo un aspecto positivo.

En resumen, a pesar de la disminución en quejas y sugerencias, el aumento en los reclamos señala que hay aspectos a fortalecer; Es importante abordar los motivos de los reclamos para mejorar la satisfacción del usuario y fortalecer los canales de comunicación.

Análisis Comparativo de PQRSF por Tipo de Requerimiento: Años 2023 y 2024

Al comparar los diferentes tipos de requerimientos (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Felicitación) entre los años 2023 y 2024, se observan variaciones significativas en cada categoría, lo que refleja un cambio en el comportamiento de los usuarios respecto a los mecanismos de participación.

Interpretación:

- **Petición y Reclamo:** Registraron un aumento significativo, con un incremento notable del 67.6% en peticiones y del 100% en reclamos.
- **Queja, Sugerencia y Felicitación:** Estas categorías disminuyeron, especialmente las sugerencias (-84.6%) y las quejas (-55.6%).

Este cuadro facilita la visualización y comparación de los datos entre ambos años, destacando las variaciones más relevantes.

VIGILADO Supersalud

Tipo de Requerimiento	2023	2024	% Variación
Petición	108	181	67.59%
Queja	171	76	-55.56%
Reclamo	49	245	100%
Sugerencia	26	4	-84.62%
Felicitación	104	77	-25.96%

Estas categorías destacan por su aumento, lo que sugiere la necesidad de fortalecer en aspectos específicos del servicio y reforzar los canales de comunicación con los usuarios.

Recomendaciones:

Fortalecer la gestión de reclamos mediante acciones correctivas específicas y seguimiento detallado.

Incentivar la recepción de sugerencias como parte de un enfoque participativo para la mejora continua.

Implementar estrategias para promover experiencias positivas que resulten en un aumento de felicitaciones.

En resumen, el comportamiento de los usuarios refleja una dinámica cambiante que requiere atención estratégica para garantizar la calidad en la atención y responder eficazmente a las necesidades manifestadas.

Satisfacción del usuario

La administración ha realizado planes de mejora, con personal de atención al usuario, ya que se hace necesario seguir avanzando en el mejoramiento de la atención y los servicios a través de acciones, en este sentido se realiza aumento de canales de atención, los buzones se están abriendo en los tiempos establecidos, se

VIGILADO Supersalud

están analizando y respondiendo las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

5.3. TUTELAS

En la vigencia 2023 y 2024 contra la red de salud ladera no se presentaron tutelas en forma directa.

Todas las acciones de tutela recibidas fueron dirigidas principalmente contra las EAPB y otras entidades como secretaría de salud pública distrital Adres, Ministerio de salud y migración en las cuales nuestra entidad actuó como vinculado y no como accionada.

5.4. MECANISMOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA O PREFERENCIAL

En cumplimiento de las normativas legales y éticas que garantizan el acceso equitativo a los servicios de salud, la Red de Salud de Ladera ha implementado mecanismos de atención prioritaria en las 37 IPS que la conforman. Estos mecanismos están orientados a asegurar una atención ágil y de calidad para poblaciones con derechos a atención preferencial, como mujeres embarazadas, adultos mayores, personas en situación de discapacidad, población infantil, migrantes y víctimas del conflicto armado, entre otros grupos vulnerables.

Mecanismos Implementados

Priorización en la asignación de citas:

Las IPS cuentan con protocolos para la asignación prioritaria de citas médicas y procedimientos a las personas con derechos preferenciales, minimizando tiempos de espera.

Ventanas exclusivas de atención:

Se han habilitado puntos de atención diferenciados para garantizar mayor agilidad en los trámites de admisión y solicitud de servicios.

Capacitación al personal:

VIGILADO Supersalud

El equipo administrativo y asistencial ha recibido formación en enfoque diferencial, accesibilidad y trato humanizado, en concordancia con la normatividad vigente y las buenas prácticas de atención.

Protocolos de accesibilidad:

Infraestructura adecuada y mecanismos de apoyo como intérpretes, ayudas técnicas y señalización inclusiva para personas con discapacidad.

Líneas directas de atención:

Disponibilidad de canales específicos de contacto, como líneas telefónicas y herramientas virtuales, para facilitar la comunicación de las poblaciones priorizadas.

5.5. NUMERO DE ASOCIACIONES DE USUARIOS VIGENTE

Las Asociaciones de Usuarios de la Red de Salud de Ladera son grupos organizados que representan a la comunidad en los procesos de toma de decisiones y gestión de la salud, estas asociaciones son fundamentales para el funcionamiento y la mejora continua del sistema de salud, ya que permiten una participación activa de los usuarios en el diseño, implementación y evaluación de las políticas y servicios de salud.

La Red de Salud de Ladera cuenta con 16 Alianzas o Asociaciones de Usuarios distribuidas entre las zonas rural y urbana, de la siguiente manera:

Zona Rural Sur: 4 asociaciones

Zona Rural Norte: 5 asociaciones

Zona Urbana: 7 asociaciones

Estas alianzas están conformadas por representantes de diversas organizaciones y grupos de interés, tales como miembros de Juntas de Acción Comunal (JAC), Juntas Administradoras Locales (JAL), personas en condición de discapacidad, grupos de mujeres, la comunidad LGTBIQ+, adultos mayores, entre otros.

Este enfoque asegura una participación diversa e inclusiva de todos los sectores de la comunidad, lo que favorece la toma de decisiones colectivas y la coordinación efectiva en los distintos procesos de intervención de la Red de Salud de Ladera.





VIGILADO Supersalud

5.6. INFORME DE LOGROS PARTICIPACIÓN SOCIAL

- **Espacios permanentes con la gerente de la institución**

Estos espacios permiten diálogo constante y directo entre los usuarios, las Asociaciones y la alta gerencia de la institución, lo que favorece una mayor colaboración y entendimiento mutuo. La importancia de estos encuentros radica en varios aspectos:

Retroalimentación continua: A través de estos espacios, los usuarios pueden expresar sus necesidades, inquietudes y sugerencias directamente a la gerente, lo que facilita una retroalimentación continua sobre el funcionamiento de los servicios de salud y permite implementar mejoras inmediatas.

Priorización de necesidades: Estos encuentros permiten identificar y priorizar las áreas de atención más urgentes o sensibles para la comunidad, lo que asegura que los recursos y esfuerzos de la institución se enfoquen en lo más necesario.

Toma de decisiones colaborativa: La participación de las Asociaciones de Usuarios en estas reuniones asegura que las decisiones sobre la mejora de los servicios de salud sean inclusivas y tengan en cuenta las diversas perspectivas de la comunidad. Este enfoque colaborativo fortalece el compromiso de todos los actores involucrados.

Transparencia y rendición de cuentas: Los espacios permanentes con la gerente fomentan la transparencia, ya que brindan la oportunidad de explicar las acciones y decisiones tomadas por la institución, además de escuchar y aclarar posibles dudas de los usuarios. Esto contribuye a una mayor confianza en los servicios.

Seguimiento de compromisos y acciones: Estos encuentros también permiten hacer un seguimiento adecuado de los compromisos adquiridos durante reuniones anteriores, asegurando que las mejoras y cambios planteados se implementen efectivamente.

VIGILADO Supersalud



- **Articulación Comunitaria**

Promover el bienestar de la comunidad de manera integral, a través de actividades no solo mejoran el acceso a servicios de salud, sino que también fomentan la participación activa de los usuarios y la educación en salud, generando un impacto positivo y sostenible.

Jornadas de salud

Las jornadas de salud son espacios donde se ofrecen servicios médicos, atención preventiva y actividades de promoción de la salud de manera accesible para la comunidad. La importancia de estas jornadas radica en el acceso a servicios de salud de la población rural y urbana a servicios médicos, así como la educación y sensibilización, se brindan charlas educativas sobre prevención de enfermedades, salud mental, nutrición, y otras temáticas relevantes para la comunidad.

VIGILADO Supersalud



Huertas comunitarias

Las huertas comunitarias son espacios donde las comunidades cultivan sus propios alimentos, promoviendo una alimentación saludable y sostenible. Este tipo de iniciativa Fortalecen el tejido social y la colaboración mutua Las huertas comunitarias fomentan la generando un espacio para el trabajo en equipo, el aprendizaje compartido y el fortalecimiento de los lazos sociales.



VIGILADO Supersalud

Capacitaciones

Las capacitaciones son fundamentales para proporcionar a la comunidad los conocimientos y habilidades necesarios para mejorar su salud y bienestar. Estas formaciones incluyen una variedad de temáticas y actividades, como:

Prevención de enfermedades: Capacitar a los miembros de la comunidad sobre medidas preventivas para enfermedades como el dengue, VIH, diabetes, hipertensión, entre otras, permite reducir los riesgos y promover hábitos saludables.

Educación en salud mental y bienestar: La formación en temas de salud mental, manejo del estrés, y prevención de adicciones contribuye a mejorar el bienestar emocional y psicológico de la comunidad.

Formación en liderazgo comunitario: Capacitar a líderes locales y miembros de asociaciones de usuarios fomenta el empoderamiento y el trabajo colaborativo, lo que fortalece la participación activa en la toma de decisiones sobre la salud de la comunidad.



VIGILADO Supersalud

- **Cali conecta: primer encuentro de las Asociaciones de usuarios de las cinco Empresas Sociales del Estado**

El primer encuentro de las asociaciones de usuarios de las cinco Empresas Sociales del Estado (ESE), titulado "Cali Conecta", represento una oportunidad crucial para fortalecer la colaboración y la participación activa de la comunidad en la gestión de los servicios de salud, el objetivo radico en promover el diálogo y el intercambio de experiencias entre los usuarios de las distintas ESE, lo que contribuirá a mejorar la calidad de la atención, la toma de decisiones y la planificación de políticas de salud más cercanas a las necesidades reales de la población.

Incentivar la participación activa de los usuarios de salud, especialmente aquellos que pertenecen a diferentes grupos sociales y poblaciones vulnerables. A través de este espacio, se promovió la inclusión de diversas voces y perspectivas en la construcción de un sistema de salud más equitativo y accesible. Las Asociaciones de Usuarios compartieron experiencias, iniciativas exitosas y desafíos comunes que enfrentan en la prestación de servicios de salud.

VIGILADO Supersalud





VIGILADO Supersalud

- **Informe de Gestión con Asociaciones de Usuarios vigencia 2024**

La Gerencia de la Red de Salud de Ladera en cabeza de la Dra. Diana Carolina Velásquez presento el informe de gestión correspondiente a la vigencia 2024, este informe tuvo como objetivo informar a las Asociaciones de Usuarios sobre los avances, logros, retos y acciones emprendidas en el último año, así como la planificación para el futuro. La participación activa de las Asociaciones ha sido un pilar fundamental en el proceso de mejora continua de los servicios de salud.

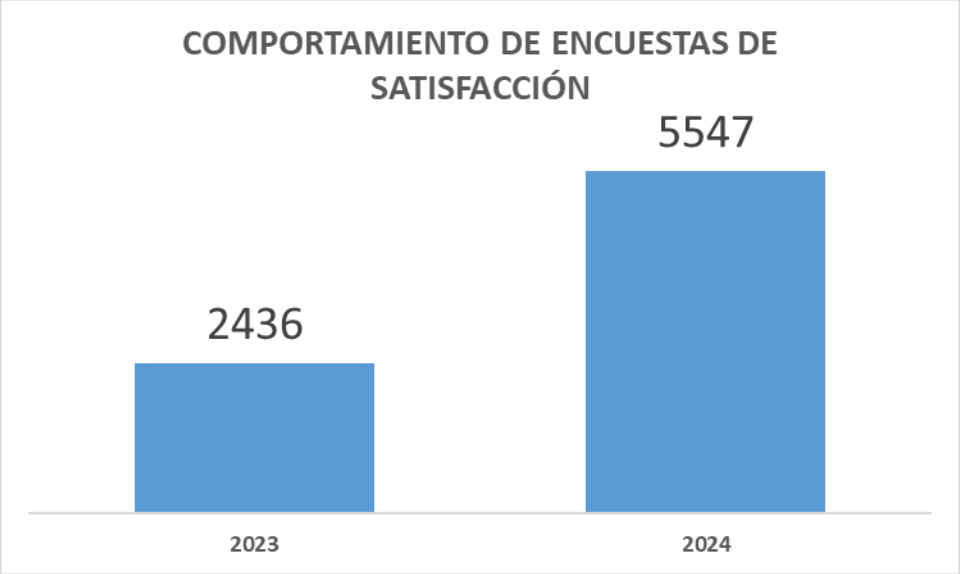




VIGILADO Supersalud

5.7. INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Informe de encuestas de satisfacción y plan de mejora implantados o en curso a partir de las deficiencias detectadas en la atención al usuario



Análisis de Encuestas de Satisfacción - Atención al Usuario (Vigencia 2023-2024)

En los años 2023 y 2024, las encuestas de satisfacción realizadas en las 37 IPS de la Red de Salud Ladera han reflejado un notable aumento en la participación de los usuarios. En 2023, se registraron **2,436** encuestas, mientras que en 2024 este número ascendió a **5,547**, lo que representa un incremento significativo en la interacción de los usuarios con la institución.

Este aumento puede atribuirse en gran parte a la implementación de la estrategia *"Stand de Escucha"*, que permitió una mayor y más directa comunicación entre los usuarios y el personal de la institución. Esta estrategia favoreció un espacio donde los usuarios pudieron expresar sus inquietudes, sugerencias y opiniones, lo que

VIGILADO Supersalud

contribuyó a una mayor participación en las encuestas y a una retroalimentación más rica y constructiva.

En conclusión, la implementación del *"Stand de Escucha"* no solo ha promovido una mayor interacción con los usuarios, sino que también ha favorecido la recopilación de datos más representativos y útiles, lo que permite a la Red de Salud Ladera mejorar continuamente la calidad de la atención al usuario.

A continuación, se detallan los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción, de acuerdo con los usuarios satisfechos e insatisfechos por zona e ips:

ZONA	USUARIOS SATISFECHOS	USUARIOS INSATISFECHOS
ZONA SILOE	1763	130
ZONA MELENDEZ	1015	31
ZONA TERRON COLORADO	834	12
ZONA MONTEBELLO	189	5
ZONA CAÑAVERALEJO	991	4
ZONA PRIMERO DE MAYO	312	4
ZONA BUITRERA	215	1
ZONA SALADITO	41	
Total general	**5360**	**187**

IPS	Satisfechos	Insatisfechos
Hospital Siglo XXI	1418	83
IPS Melendez	723	26
IPS La Sirena	61	13
IPS La Estrella	78	13
IPS La Sultana	71	11
IPS Terron Colorado	675	8
IPS Belen	29	6

VIGILADO Supersalud

IPS Montebello	151	5
IPS Brisas de Mayo	106	4
IPS Primero de Mayo	312	4
Hospital Cañaveralejo	825	4
IPS Polvorines	62	2
IPS Alto Napoles	45	2
IPS La Paz Urbana	56	2
IPS La Voragine	16	1
IPS Bellavista	54	1
IPS Lourdes	115	1
IPS Vista Hermosa	49	1
IPS San Pascual	166	
IPS Pance	28	
IPS Napoles	36	
IPS Cascajal	43	
IPS La Elvira	8	
IPS El Hormiguero	28	
IPS Alto Aguacatal	7	
IPS El Saladito	4	
IPS Paeñas Blancas	6	
IPS Felidia	9	
IPS Pichinde	3	
IPS Los Andes	9	
IPS Alto Polvorines	34	
IPS Golondrinas	12	
IPS Villacarmelo	13	
IPS La Buitrera	87	
IPS La Castilla	9	
IPS La Leonera	2	
IPS La Paz Rural.	10	
Total general	**5360**	**187**

Los resultados de las encuestas reflejan una mayor satisfacción en la mayoría de las zonas, con un total de **5,360 usuarios satisfechos** y **187 usuarios insatisfechos** en el año 2024. Sin embargo, algunas zonas presentan un número significativo de usuarios insatisfechos, lo que indica que se requiere una atención especial en esos sectores para mejorar la calidad del servicio.

VIGILADO Supersalud

Análisis de Resultados:

Las zonas con mayor cantidad de usuarios insatisfechos fueron:

- **Zona Siloé**, con **130 usuarios insatisfechos**. Este es el área con la mayor concentración de insatisfacción y merece una intervención prioritaria.
- **Zona Meléndez**, con **31 usuarios insatisfechos**, también se encuentra en una posición destacada por la cantidad de descontento de los usuarios.
- **Zona Terrón Colorado** reporta **12 usuarios insatisfechos**, lo que también sugiere la necesidad de una revisión y mejora en la atención.

Por otro lado, las zonas con menor número de usuarios insatisfechos, como **Montebello**, **Cañaveralejo**, **Primero de Mayo**, **Buitrera** y **Saladito**, presentan un nivel de satisfacción elevado, lo que indica que las acciones implementadas en estas áreas están teniendo un impacto positivo.

Plan de Mejora Implantado o en Curso:

Para abordar las deficiencias identificadas y mejorar la atención al usuario, se están implementando diversas acciones en todo el sistema de salud, con énfasis en las zonas con mayor cantidad de insatisfechos:

- **Aumento de personal en zonas críticas:** Se han contratado más profesionales de salud y personal administrativo en zonas con mayor demanda, como la **Zona Siloé** y **Zona Meléndez**, para reducir los tiempos de espera y mejorar la atención personalizada.
- **Optimización de los tiempos de espera:** Se ha implementado un sistema de gestión de citas que permite organizar y priorizar las atenciones, con el fin de reducir los tiempos de espera, especialmente en las IPS con mayor carga de usuarios.
- **Capacitación continua del personal:** Se están llevando a cabo programas de formación enfocados en mejorar la comunicación, la empatía y la eficiencia en la atención. Esto incluye entrenamientos sobre cómo ofrecer una atención más clara y cercana a los usuarios.
- **Mejoras en infraestructura:** Se está invirtiendo en la modernización y el mantenimiento de las instalaciones, asegurando que sean accesibles, cómodas y seguras para los usuarios, con especial énfasis en las zonas con mayor volumen de atención.

VIGILADO Supersalud

- **Fortalecimiento de la comunicación con los usuarios:** Se han mejorado los canales de comunicación para informar de manera clara y oportuna a los usuarios sobre los servicios disponibles, tiempos de espera, y otras cuestiones relacionadas con la atención.

Los resultados de las encuestas reflejan que, en general, la calidad de la atención es satisfactoria, aunque existen áreas críticas que requieren atención urgente. Las principales deficiencias identificadas están relacionadas con los tiempos de espera, la falta de personal, la calidad de la comunicación y las infraestructuras de algunas IPS. Las acciones de mejora implementadas, como la contratación de personal adicional, la optimización de los tiempos de espera y la capacitación del personal, están orientadas a solucionar estas problemáticas.

Es fundamental continuar con el monitoreo de la satisfacción de los usuarios para evaluar la efectividad de las acciones de mejora y seguir implementando cambios cuando sea necesario.

7. Recomendaciones:

- **Monitoreo constante de las encuestas:** Es importante seguir realizando encuestas periódicas para medir la evolución de la satisfacción del usuario y adaptar las estrategias de mejora de forma ágil.
- **Fomento de la comunicación interna y externa:** Mejorar los procesos de comunicación tanto entre el personal de las IPS como con los usuarios, asegurando que la información sea clara y accesible en todo momento.
- **Inversiones en infraestructura continua:** Seguir invirtiendo en la modernización y el mantenimiento de las instalaciones para garantizar que todos los usuarios reciban una atención cómoda y de calidad.

VIGILADO Supersalud

RED DE SALUD DE LADERA E.S.E.

SATISFACCIÓN POR SERVICIO

SERVICIO	Usuarios Satisfecho	Usuarios Insatisfecho
Consulta con médico general	2135	112
Programa de ciclo de vida	1296	20
Rayos X	138	19
Consulta con médico especialista	535	11
Odontología	332	10
Urgencias	459	10
Hospitalizacion	125	2
Laboratorio	325	2
No se selecciono ningun servicio	11	1
Partos	4	
Total general	**5360**	**187**

Durante el año 2024, las encuestas de satisfacción en las 37 IPS de la Red de Salud Ladera reflejan una alta satisfacción general, con **5,360 usuarios satisfechos** y **187 usuarios insatisfechos**. Los servicios más valorados fueron **Consulta con médico general** (2,135 satisfechos) y **Programa de ciclo de vida** (1,296 satisfechos). Otros servicios como **Rayos X** y **Consulta con médico especialista** mostraron una pequeña proporción de usuarios insatisfechos, sugiriendo áreas de mejora. En general, los resultados son positivos, con una atención de calidad en la mayoría de los servicios.

VIGILADO Supersalud

6. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

En la Red de Salud de Ladera E.S.E. está comprometida con el fortalecimiento organizacional, respaldados por equipos de trabajo interdisciplinarios que operan de manera estructurada para ofrecer servicios de salud que respondan a las necesidades y expectativas de nuestros usuarios, a través de mejor calidad, eficiencia y equidad en la atención, al mismo tiempo que promovemos el desarrollo profesional de los funcionarios a lo largo de su ciclo laboral, a través de programas de formación y educación continua, una comunicación efectiva que promueve el aprendizaje y aporta a la consolidación de nuestra cultura organizacional.

Por lo anterior desde la oficina de Gestión del Talento Humano y con el fin de articular el modelo del Sistema de Control Interno a desarrollar por las entidades públicas el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y su articulación con el Modelo Estándar de Control Interno MECI se busca *la necesidad de adoptar estrategias diseñadas para gestionar y garantizar un talento humano idóneo que cuente con la capacitación, entrenamiento, bienestar, incentivos, seguridad, eficiencia y crecimiento de los funcionarios*, para lo cual en la vigencia 2024 le dio cumplimiento a cada uno de los Planes Institucionales como fue el Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo, Plan de Bienestar Social e incentivos y el Plan Institucional de Capacitación PIC.

Cada uno de estos planes alineados a la normatividad a través del decreto 612 del 2018, donde atrás de los indicadores del plan de desarrollo “Camino Seguro Confiando en ti” 2024-2028, en el cuarto (4) eje, En ti creemos, ESE eres, expresa una idea de reconocimiento sobre el colaborador y la importancia que tiene en cada proceso. Creer en las personas y su talento, conlleva también a trabajar por hacerlas crecer integralmente, incorporarlas a una visión de empresa y aportarle a la construcción de su proyecto de vida, que incluya la vocación de servir en la prestación de servicios de salud. Trabajar por cualificar al talento humano para alinearlo con una nueva plataforma estratégica, es el reto principal que se plantea desde este eje, fue el objetivo estratégico No. 6 donde se busca posicionar al talento humano como eje estratégico de la gestión para lo cual se presentaron los siguientes logros:

VIGILADO Supersalud

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Para la Vigencia 2024 se realizó diagnosticó, planeación, organización, ejecución y evaluación de las actividades tendientes a preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores en sus ocupaciones y que deben ser desarrolladas en sus sitios de trabajo en forma integral e interdisciplinaria.

Además, este conjunto de disciplinas que tienen como finalidad la promoción de la salud en el trabajo a través del fomento y mantenimiento del más elevado nivel de bienestar en los trabajadores, previniendo alteraciones de la salud generadas por las condiciones de trabajo, protegiéndolos contra los riesgos resultantes de la presencia de agentes nocivos y colocándolos en un cargo acorde con sus aptitudes físicas y psicológicas.

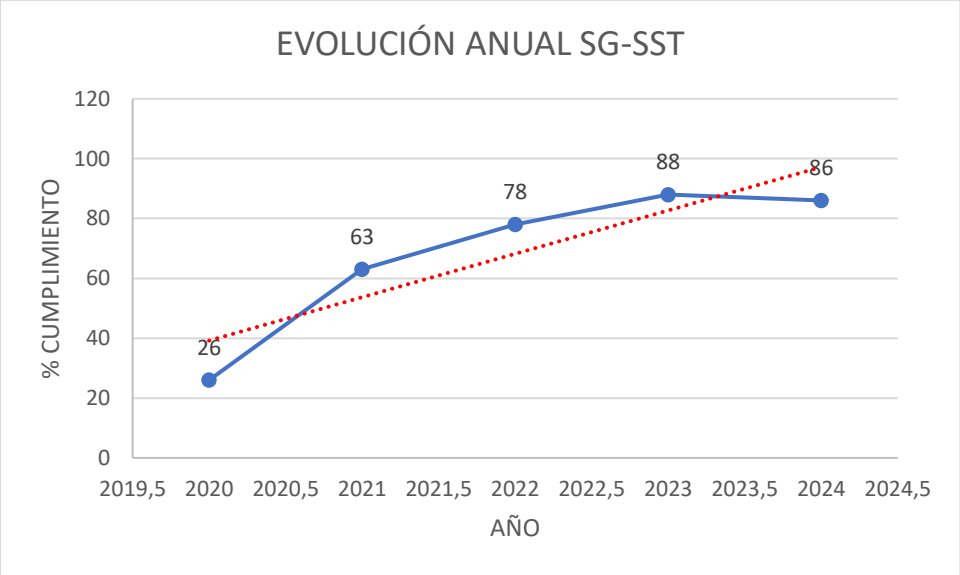
Vigencia tras vigencia, podemos evidenciar como es los planes de trabajo han generado avances en el porcentaje de cumplimiento de los estándares

Según normatividad representada en la Resolución 0312 de 2019, en la cual se describen los estándares mínimos para la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), actualmente nos encontramos implementando y realizando seguimiento del sistema acorde a lo diseñado, de acuerdo a la autoevaluación y la formulación del plan anual de trabajo vigencia

ESTÁNDARES MÍNIMOS SG-SST									
AVANCE EN EL CICLO PHVA									
Capítulo	**Elemento**	**Ponderación del elemento**	**Criterios del elemento**	**Cumple totalmente**	**No cumple**	**No aplica Justifica**	**No aplica No justifica**	**Total cumplimiento**	**% Implementación**
CAPITULO 1 Y 2	PLANEAR	25,0%	22	19	2	1	0	20	22,00%
CAPITULO 3,4,5	HACER	60,0%	30	26	4	0	0	26	49,00%
CAPITULO 6	VERIFICAR	5,0%	4	4	0	0	0	4	5,00%
CAPITULO 7	ACTUAR	10,0%	4	4	0	0	0	4	10,00%
	TOTAL	100,0%	60	53	6	1	0	54	86,00%

2024, evidenciándose autoevaluación de los estándares a cumplir obteniendo un cumplimiento del **86.00%**, siendo este aceptable, sobre 60 ítems.

Para el avance comparativo se toma como referencia los % de cumplimiento en cada cierre de año (corte diciembre), los cuales son reportados en ARL y Ministerio de Trabajo y se evidencia que tiene una curva ascendente vigencia tras vigencia.



Otros logros representativos para el subproceso de Seguridad y Salud en el trabajo en la vigencia 2024 son los siguientes:

Política y Objetivos de Seguridad y Salud en el Trabajo: cumplimiento con los requisitos corporativos del área de calidad y acreditación se actualiza política SST y objetivos mediante la creación de la Resolución 1.1.18.284.2024 del 01 de noviembre de 2024.

Política de prevención de consumo de alcohol, tabaco, cigarrillos electrónicos y sustancias psicoactivas (SPA) y política de desconexión laboral: En cumplimiento a la normatividad vigente se actualiza políticas en mención mediante la creación de las Resolución 1.1.18.284.2024 política de prevención de consumo del 25 de octubre de 2024 y Resolución 0.1.18.18.247.2024 política de desconexión laboral del 01 de octubre de 2024.

Plan de trabajo anual: Se evidencia una ejecución del **98%** en promedio del plan de trabajo anual planteado para el año 2024, el cual cuenta con 206 ítems por ejecutar y 200 desarrollados en el periodo mencionado.

Semana de la salud 2024: La semana de la salud 2024, se llevó a cabo del 16 al 20 de septiembre, en 5 de sus IPS principales y sede administrativa uno (1).

PLAN DE BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS

El plan de bienestar social e incentivos estuvo enfocado generar condiciones que favorezcan el desarrollo integral de los servidores de la Red de Salud de Ladera, ESE mejorando su nivel de vida y el de su familia, de manera que posibilito la identificación del servidor público con las funciones que realiza en la entidad, generando espacios de que permitan contribuir a su bienestar y motivación a través de programas representativos como Programa de Bienestar, Liderazgo y Humanización, Estilos de Vida Saludable, Incentivos, Pre-Pensionales, entre otros, como se muestra a continuación:

- Medición de la batería psicosocial, clima y cultura institucional con el fin de generar una transformación en la calidad de vida desde el ser humano a través del ***liderazgo*** y la ***humanización***



- Prestación de servicios enfocado en los ***valores institucionales*** con el fin de gestionar el bienestar físico, mental y emocional de los funcionarios.



- Fortalecimiento Programa de PrePensionados con un reconocimiento a la vocación del tiempo de servicio y la transferencias de conocimientos.





Entre otras actividades como de bienestar como:

- Conmemoración día de la mujer.
- Conmemoración día del hombre.
- Cumpleaños Bimensual.
- Pausas Activas.
- Conmemoración Profesiones.
- Asesoría Propensiones.
- Actividades recreativas de Caja Compensación
- Actividades Estilos de Vida Saludable
- Acompañamiento actividad Psicosocial (Individual y/o colectiva)
- Adquisición Póliza - Apoyo fúnebre
- Condolencias por el fallecimiento de algún ser querido
- Manejo de estrés

VIGILADO Supersalud

- Acompañamiento actividad Psicosocial (Individual y colectiva)
- Condolencias por el fallecimiento de algún ser querido
- Cumpleaños Bimensual
- Dia del niño
- Dia del Servidor
- Pausas Activas
- Asesoría Propensiones
- Conmemoración Profesiones
- Actividades recreativas de Caja Compensación
- Actividades Estilos de Vida Saludable
- Alianza estratégica con la registraduría para sacar la cedula Digital.
- Permisos semestrales remunerados
- Celebración de Cumpleaños
- Dia del Servidor Publico
- Dia de la familia (1er semestre)
- Conmemoración día de la enfermera (14 julio)
- Pausas Activas
- Conmemoración Profesiones
- Asesoría Prepensional.
- Actividades recreativas de Caja Compensación
- Actividades Estilos de Vida Saludable
- Acompañamiento actividad Psicosocial (Individual y/o colectiva)
- Semana de la Salud - Lentes
- Condolencias por el fallecimiento de algún ser querido
- Dia de los niños (Octubre)
- Dia de la familia (Actividad Cine)
- Informe de Gestión + Entrega presente navideño
- Pausas Activas
- Conmemoración Profesiones
- Asesoría Prepensional.
- Actividades recreativas de Caja Compensación
- Actividades Estilos de Vida Saludable
- Acompañamiento actividad Psicosocial (Individual y/o colectiva)
- Permisos semestrales remunerados

- Dia de la familia (segundo semestre) + Actividad Boletas
- Entrega incentivos + reconocimientos
- Condolencias por el fallecimiento de algún ser querido

PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN - PIC

Para la Vigencia 2024 por medio del PIC Plan Institucional de Capacitación se buscó el enfoque en el fortalecimiento del desarrollo de competencias y habilidades de los funcionarios públicos, con el fin de facilitar el cumplimiento de las metas establecidas en el Plan de Desarrollo 2024-2028, Eje estratégico No.4: En ti creemos, ESE eres tú. Objetivo Estratégico: 6. Posicionar al talento humano como eje estratégico de la gestión, todo esto a través de Programas de Inducción y Reinducción, Capacitación y una Evaluación de Desempeño constante.







}

Estas capacitaciones han permitido a los médicos y enfermeras mejorar sus habilidades de comunicación y empatía, lo que se traduce en un mejor manejo de pacientes y una atención más humanizada. Los auxiliares han aprendido técnicas de observación y respuesta ante situaciones críticas, optimizando su intervención. Por su parte, el personal de atención al usuario ha fortalecido sus capacidades para resolver conflictos y brindar un servicio al cliente de excelencia y los porteros han sido capacitados en protocolos de seguridad y atención al público, asegurando un entorno más seguro y acogedor. En conjunto, estos logros han impulsado una cultura de mejora continua en la atención.



Se realiza capacitación trimestral de médicos, odontólogos y demás profesionales en temas relevantes a nivel asistencial y profesional, además se anexa actas de inducción para personal nuevo, donde acompañados por todos los procesos se capacito al personal. Este registro fotográfico refleja el compromiso del equipo por fortalecer nuestras competencias y asegurar una atención de calidad, siempre orientada a la satisfacción y bienestar de nuestros usuarios.

Finalmente gestionar el conocimiento a través del Plan Institucional de capacitación con un énfasis de entrenamiento y educación continua será el pilar fundamental de la búsqueda, no solo de mejorar la atención al usuario, sino también fomentar un ambiente de trabajo más profesional y eficiente con un talento humano competente y comprometido.

