INFORME DE EVALUACION DE LA AUDIENCIA PUBLICA DE RENDICION DE CUENTAS VIRTUAL A LA CIUDADANÍA DE LA VIGENCIA 2022

RAFAEL CUBILLOS HOYOS
Jefe Oficina de Control Interno
Red de Salud de Ladera E.S.E

Cali, Valle del Cauca, mayo de 2023.

INTRODUCCION:

La oficina de Control Interno, dentro de su rol de evaluación independiente y seguimiento a las actividades propias de la gestión de la entidad, y dando cumplimiento al Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, en sus dimensiones (3) gestión con valores para resultados, y (5) Información y Comunicación y específicamente en las políticas de gestión y desempeño Nos (11) Política de Servicio al Ciudadano, (12) Política de Racionalización de Tramites, (13), Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública y (15) Política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra La Corrupción, efectuó la evaluación del ejercicio de la Rendición de Cuentas del periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2022, presentado por la Alta Dirección de la entidad el día 28 de marzo de 2023 vía Facebook Live.

Para la evaluación de la Rendición de Cuentas, se analizaron: Los resultados planificados de acuerdo al "Manual Único de Rendición de Cuentas", los resultados de la aplicación de la encuesta de Evaluación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, vigencia 2022, la verificación de documentos, herramientas y demás elementos desplegados para la realización del evento.

La presente evaluación, se realiza teniendo en cuenta los temas tratados en la audiencia como parte del informe de conclusión del evento desde la perspectiva de los elementos de control, toda vez que el tratamiento de fondo de los temas se encuentra contenido en el informe Rendición Pública de Cuentas vigencia 2022, emitido por la oficina de Planeación y Calidad.

GENERALIDADES DE LA RENDICION PÚBLICA DE CUENTAS

Objetivo General: Cumplir con la obligación legal de rendir cuentas, a través del canal virtual y tener un espacio de dialogo con la ciudadanía, con el propósito de hacer visible y transparente la gestión de la administración, durante el periodo 01 de enero al 31 de diciembre del 2022.

Fecha y lugar de realización: La Rendición de Cuentas se llevó a cabo el 28 de marzo de 2023, en las Instalaciones de la Sede Administrativa I de la Red de Salud de Ladera.

Alcance de la Rendición de Cuentas: La audiencia ciudadana se llevó a cabo de manera virtual, donde la Red de Salud de Ladera E.S.E invitó a todos los líderes comunitarios, veedores ciudadanos, juntas de acción comunal, juntas administradoras locales, medios de comunicación y ciudadanía en general, a la

VIGILADO Supersalud

Audiencia Ciudadana Virtual vigencia 2022.

Responsables de la Rendición de la Cuentas: De acuerdo con las directrices impartidas y dadas a conocer a través de la Oficina de Planeación y Calidad, la responsabilidad de la presentación de los resultados de la gestión de la entidad estuvo a cargo de la Doctora MARIA PIEDAD ECHEVERRI CALDERÓN Gerente.

Preparación de la Audiencia Pública: Para la definición de contenidos de la audiencia, se delegó a la Oficina de Planeación y Calidad y la Oficina de Comunicaciones, para diseñar plan de trabajo y comité de apoyo, en el cual se definieron y detallaron las actividades, tareas, responsables y fecha en que se desarrollaría la audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

Convocatoria: En cumplimiento de lo establecido en el Manual Único de Rendición de Cuentas y para promover la participación y asistencia de la ciudadanía, se dispuso de diferentes canales de comunicación para hacer una convocatoria efectiva, la convocatoria a esta actividad se llevó a cabo a través de:

Página Web: Se publicó el banner de invitación con fecha, hora y plataforma de transmisión de la audiencia pública de rendición de cuentas.

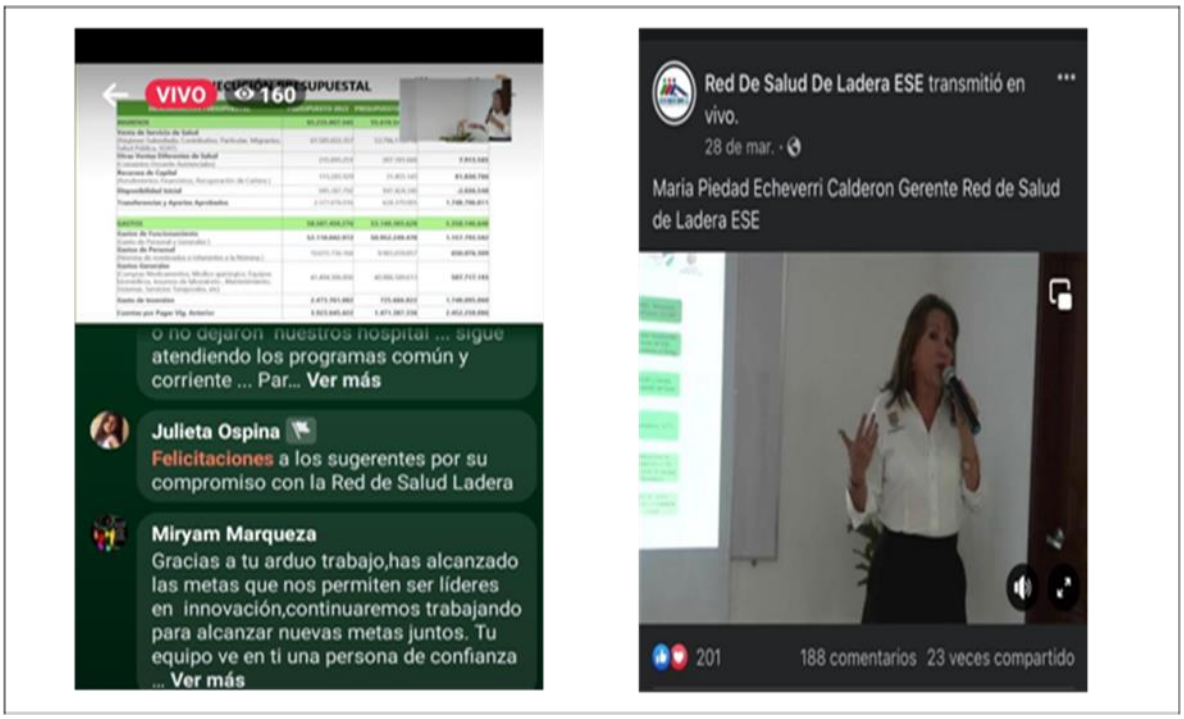
Redes Sociales: De igual manera, se publicó el banner en las redes sociales de la Red de Salud de Ladera E.S.E en donde se invitaba a la comunidad a participar de la Audiencia en línea a través de la página de Facebook Live.

Publicación Banner Página Web:

VIGILADO Supersalud



Publicación Banner Red Social Facebook Live Transmisión de la Rendición:



VIGILADO Supersalud





VIGILADO Supersalud

La rendición de cuentas se realizo presencial y se trasmitió por el Facebook Live (https://www.facebook.com/RedDeSaludDeLaderaESE/videos/(1888871297970368) se anexa listado de asistencia de los asistentes presenciales.

Desarrollo de la Audiencia: Durante la transmisión de la Rendición de Cuentas, la Gerente Dra. María Piedad Echeverri Calderón apoyándose de acuerdo a la presentación realizada y trasmitida en la misma audiencia, expuso primeramente los Ejes Estratégicos del Plan de Desarrollo 2020-2023 – "Ladera Inteligente por lavida"



Presentación del informe de Rendición de Cuentas por parte de la Gerente

Intervención de la Gerente para la presentación de la gestión realizada por la Red de Salud de Ladera durante el periodo comprendido entre el 1º de enero al 31 de diciembre de 2022: La doctora María Piedad inicia explicando la misión y la visión

de la Red de salud ladera, menciona que área de cobertura de la Red es del 82 % del territorio de la ciudad de Cali, debido a que se cuenta con todos los corregimientos exceptuando el corregimiento de Navarro, se cuenta con tres servicios de urgencias ubicados en Terrón Colorado, Hospital de Siloé y hospital Cañaveralejo;16 IPS urbanas y 18 Rurales para un total de 37 IPS.



TIPO	CANTIDAD
IPS con Urgencias	3
IPS Urbanas	16
IPS Rurales	18
TOTAL	37

PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SALUD.

A continuación, la gerente de la Red de Salud Ladera, María Piedad Echeverri realiza informe de gestión para el periodo 2022, la ESE Ladera cuenta con una población de influencia total de 489.626, distribuidas en seis comunas y zona rural, la comuna más habitada es la 17 con un 29% quienes en su mayoría obedecen al régimen contributivo. La población contratada por EAPB obedece al 179.626 de habitantes contratados, ubicados en su mayoría en las comunas 20,18 Y 3 quienes poseen mayor número de usuarios.

COMUNA	POBLACIÓN TOTAL	% POBLACIÓN TOTAL	POBLACIÓN CONTRATADA	% POBLACIÓN CONTRATADA
COMUNA 1	49.214	10%	25.644	14%
COMUNA 3	27.000	6%	28.075	16%
COMUNA 17	143.978	29%	3.617	2%
COMUNA 18	99.376	20%	46.581	26%
COMUNA 19	89.256	18%	2.664	1%
COMUNA 20	48.405	10%	50.468	28%
ZONA RURAL	32.397	6%	22.577	13%
TOTAL	489.626	100	179.626	100

VIGILADO Supersalud

icontec ISO 9001 co-sc 7215-1
IQNET CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
Acreditación, un camino hacia la excelencia

Indicadores de impacto

De acuerdo a los indicadores, para el año 2022 relacionados con la mortalidad infantil, muertes maternas, no se registraron muertes. Ahora bien, para el indicador de sífilis congénita se registraron 4 muertes, las cuales no fueron en las instalaciones de las instituciones de salud, la migración ha generado contagios de enfermedades de transmisión sexual, es necesario seguir trabajando en la prevención de la misma, ahora bien, los embarazos en adolescentes han disminuido en comparación al año 2017.

Indicadores de calidad

Basada en el reporte de la consulta médica por primera vez, se realiza cumplimiento de los indicadores en la meta de los días establecidos y el logro, de acuerdo con la consulta odontológica, medicina interna, pediatría, gineco-obstetricia y el tiempo promedio de espera para Triage II como primera entrada al área de urgencias.

INDICADOR	VIGENCIA 2022	
	META (Menor o Igual)	LOGRO
Oportunidad Consulta Medica	3 días	2.9 días
Oportunidad Consulta Odontológica	3 días	2.78 días
Oportunidad Cita de Medicina Interna	15 días	7.5 días
Oportunidad Cita de Pediatría	5 días	5 días
Oportunidad de Cita de Gineco-Obstetricia	8 días	3 días
Tiempo promedio de espera para Triage II	30 minutos	23.5 minutos

En este periodo se logró que los usuarios cuentan con la posibilidad de acceder a los resultados de laboratorio clínico a través de cuatro medios, vía correo electrónico, la página web de la institución, de forma presencial y en línea, ya que cada una de las IPS cuenta con la posibilidad de que los médicos puedan revisar la historia clínica a través del sistema, así mismo darla a conocer al usuario.

Materno perinatal: De acuerdo a la ley 3280, la cual menciona la importancia de los ciclos de vida, se debe realizar seguimiento de atención de la población por edades; en este periodo se evidencia un incremento del 32% la atención de partos en la IPS siglo XXI Siloé, comparándolo con el año 2021.

VIGILADO Supersalud

Primera Infancia: con un rango de edad entre 0-5 años cuenta con la cobertura de pacientes nuevos, para el año 2022 incremento en un 21% la atención, ya que de 6.491 se pasa a 7.978 de pacientes que han ingresado al servicio. Es importante mencionar que la ESE, Ladera ha realizado un trabajo arduo en la captación de esta población.

Infancia: para el año 2022 se registró un crecimiento significativo del 56%, ya que se atendieron en este periodo 9.781 pacientes comprendidos entre un rango de edades de 5 a 11 años, a través de actividades en instituciones educativas.

Vacunación: La doctora María Piedad Echeverri, menciona que no existió cumplimiento de la meta relacionada con la vacunación covid, ya que por el contrario en el año 2021 existió cumplimiento de la misma, pues la población en pandemia asistió de manera masiva a vacunarse, sin embargo, en el año 2022 disminuyo la cantidad de biológicos aplicados, esto obedecería a la falta de responsabilidad de las personas frente a este aspecto, se hace necesario seguir generando conciencia y fomento de la vacunación covid.

Adolescencia y Juventud: La expositora explica que la Red de Salud Ladera ESE es pionera en este programa, el cual conto con 8.750 adolescentes nuevos inscritos entre las edades comprendidas entre 12- 17 años, lo que significa el crecimiento de cobertura del 62% gracias a la captación de adolescentes que realizan los profesionales en las distintas jornadas. Programa joven, para usuarios entre los 18-28 años, a través de los cursos de vida contó con la cobertura significativa del 52% correspondiendo a 15.318 usuarios, lo que significa un importante crecimiento. El programa refleja 412.762 condones distribuidos, enfocado en la disminución del VIH, ya que existe un incremento del mismo, es a través de los grupos enfocados en la atención extra mural, con programas que brindan educación enfocado en la prevención, 24.796 lubricantes entregados que evitan las erupciones en el cuerpo y el contagio del virus. Ahora bien, Se han aplicado 11.945 pruebas rápidas en el año 2022, con seguimiento y tratamiento para personas que salgan positivas para VIH y 1.450 auto test a personas que tengan sospecha de portar el virus. En anticonceptivos, se han realizado 300 implantes subdérmicos y entregado 344 anticonceptivos de emergencia

Adultez: para el año 2022 existió aumento del 14% de cobertura correspondiendo a 35.536 pacientes nuevos, se hace necesario trabajar en la prevención de enfermedades en este ciclo de vida.

VEJEZ: En la población mayor de 60 años correspondiente al ciclo de vida vejez, existe un incremento del 47% que obedece a 4.738 pacientes nuevos, es necesario seguir abordando desde programas de nutrición y ejercicio físico que

VIGILADO Supersalud

Fortalezcan el auto cuidado y que prevengan enfermedades.

DETENCION TEMPRANA DE CANCER: en la ciudad de Cali se han realizado estrategias de detección, se han elaborado 9.558 tamizajes a usuarias para cáncer de cérvix y 2.386 mamografías, lo que significa un aumento del 56% en mamografías, es necesario mencionar que la IPS Primero de mayo cuenta con tecnología avanzada para la detección temprana a través de mamógrafo de última generación.

En relación a las enfermedades crónicas no transmisibles, existen 10.135 usuarios hipertensos controlados, para un 68% del total, a través de tamizajes y la importancia de que el usuario tome sus medicamentos, asista a las citas de control y genere hábitos de vida saludable. La ESE Ladera cuenta con 2.383 usuarios diabéticos controlados, correspondiendo así al 32%.

TELEMEDICINA: para el año 2022 se implementó a través de la consulta medicina interna con una atención a 324 usuarios, consulta médico general 169 y donde se ha registrado una mayor consulta por nutrición y dietética que han atendido a 1.070 pacientes y consulta pediátrica registró 176 usuarios atendidos. Esta modalidad permite que los usuarios que habitan en el área rural no estén en la necesidad de desplazarse al perímetro urbano, pero también facilita la atención por parte del especialista.

CONTRATACIÓN- PROGRAMAS Y PROYECTOS PARA LA VIGENCIA 2022

La Dra. María Piedad Echeverri menciona que para el año 2022 se realizó contratación en:

Vacunación: la ESE Ladera realizo un extenso proceso en este aspecto, esto obedece a la gran influencia que tiene en las distintas comunas y corregimientos de Cali.

SPA- fondo de Estupefacientes: a través del centro holístico ubicado en la IPS Meléndez, se ha abordado un aspecto fundamental relacionado a la salud mental, este programa se quiso implementar en el Hospital Cañaveralejo, contando con un equipo interdisciplinario enfocado en el entorno laboral y familiar, pero no fue posible; debido a acciones políticas en contra del proyecto. Se espera poder seguir realizando atención a usuarios en situación de consumo de SPA, y es gracias al programa de suministro de metadona se está cumpliendo esta expectativa, la ESE Ladera suministra a las personas consumidoras, ese medicamento, con resultados positivos.

VIGILADO Supersalud

Atención Primaria en Salud: son todos los programas extramurales con el propósito de realizar un proceso de caracterización, donde se logre identificar los riesgos que tiene la población, sin importar si accede a la Red de Salud Ladera, ya que a través de esta se podría realizar reporte a las distintas EAPB, impactando de manera positiva y evitando las barreras en el acceso a la salud, es importante seguir ampliando esta estrategia.

Equipos Biomédicos y Mobiliario- Min salud y SSD: la institución cuenta con la modernización y la adecuación del espacio físico, el Ministerio de Salud con vigencia del año 2022 asigna presupuesto $1.778 millones, por parte de Secretaria de Salud se obtiene un presupuesto de $ 700 millones de pesos, los cuales fueron destinados a la adquisición de equipos biomédicos, consultorios médicos, mobiliarios clínicos y computadores que permitiendo así brindar atención de calidad.

Plan de Intervenciones colectivas: articulación desde los distintos proyectos abordadas a través de los equipos extramurales en capacitaciones colectivas con negritudes, la estrategia me voy de rumba y no me derrumbo y otros programas enfocados en población joven, los cuales permitieron la realización de trabajo comunitario fructífero.

Vigilancia epidemiológica: control y seguimiento de enfermedades de reporte epidemiológico, realización de auditorías y articulación con el área de planeación a través de actividades específicas.

Intensificación de vacunaciones: a pesar de la disminución de usuarios vacunados, la ESE Ladera sigue trabajando arduamente para que a través de las distintas jornadas la población cuente con la posibilidad de acceder a la misma de manera directa.

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL:

En general para el año 2022, la Red conto con un ingreso de $ 65.235.867.345 millones de pesos, dinero que está relacionado con la venta de servicios de salud, otras ventas diferentes de salud, recursos de capital, disponibilidad inicial y transferencias y aportes aprobados. Los gastos corresponden a $ 58.507.450.276 millones de pesos, los cuales están distribuidos en gastos de funcionamiento, gastos de personal, gastos generales, gastos de inversión y cuentas por pagar de vigencia anterior, gracias a la gestión realizada por la institución, en el primer trimestre de la vigencia 2022 se cancelaron estas cuentas por pagar en su totalidad.

Para el periodo 2022, se logró realizar contención de gastos, correspondiente a $ 4.084.778.111millones de pesos en comparación a años anteriores, y es a través

De la Rendición de Cuentas que se logra informar sobre la administración de los recursos a la comunidad.

Satisfacción del usuario: La administración ha realizado planes de mejora, con personal de atención al usuario, yaque 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 están analizando y respondiendo las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

Se presentaron 520 requerimientos donde 208 equivalente al 40% obedece a peticiones, 172 quejas equivalentes al 33%, 84 felicitaciones que corresponden a 16%, 38 reclamos equivalente al 7% y 17 sugerencias equivalente al 3%, las cuales fueron resueltas.

Canal de ingreso de las PQRSF: Se registran vía web 354 ingresos que hacen parte del 68%, a través del buzón de sugerencias se realizan 167 ingresos que corresponden al 32%; en este sentido, el canal de ingreso que utiliza con mayor frecuencia la comunidad para dar a conocer sus PQRSF es la página web.

Quejas por características de calidad: se presentan 69 quejas por demora en asignación de citas, a pesar de los esfuerzos que se realizan desde el área de Call center, por esta razón se implementa la estrategia de asignación de citas por vía WhatsApp, permitiendo que el usuario cuente con otras posibilidades en este aspecto, además de esto, se está capacitando a la comunidad en el acceso a las mismas, 31 quejas por trato inadecuado a los usuarios, en este sentido se están tomando correctivos a través del cambio de personal, ya que es necesario brindar atención de calidad.

En este mismo sentido, 26 Inconformidades con la asistencia o tratamiento recibido, 19 quejas por accesibilidad, esto obedecería a las barreras existentes relacionadas con los horarios, 19 por tramites de documentación, la gerente María del Pilar Echeverri menciona que son aspectos que se deben eliminar, pues es inconcebible que se presenten barreras que impidan que los usuarios puedan acceder a los servicios de salud, la demora en la atención con 8 quejas, sin embargo es necesario mencionar que este aspecto estaría relacionado con los retrasos que se presentan y no con la atención que brinda el personal médico.

Estrategias para el mejoramiento de atención al usuario: el mejoramiento de la atención a los usuarios, está orientado en los siguientes aspectos, enfoque de humanización y capacitación del personal, creación de 4 asociaciones de usuarios nuevas en la zona rural y urbana, así mismo el aumento de personal capacitado en el áreade Call center, implementación de CHATS BOTS, habilitación de líneas

Telefónicas con WhatsApp en la zona rural para asignación de citas y plan de capacitación en agendamiento web.

VIGILADO Supersalud

La renovación de certificación de calidad de ICONTEC en los meses de septiembre, octubre y final de año 2022, para el periodo 2023 también se estará ejecutando la renovación de la certificación en el mes de julio.



Los premios y distinciones que ha recibido la ESE Red de salud Ladera durante el periodo 2022 han sido varios, dentro de los cuales se destacan el reconocimiento de la Organización Panamericana de la Salud por la lucha contra el VIH, reconocimiento por parte de la Universidad Santiago por ser el mejor Centro de Prácticas Empresariales, premio Nacional de Calidad con enfoque de Atención Primaria en Salud y el manejo de los temas relacionados con la Salud Mental por parte de la USAID.



VIGILADO Supersalud

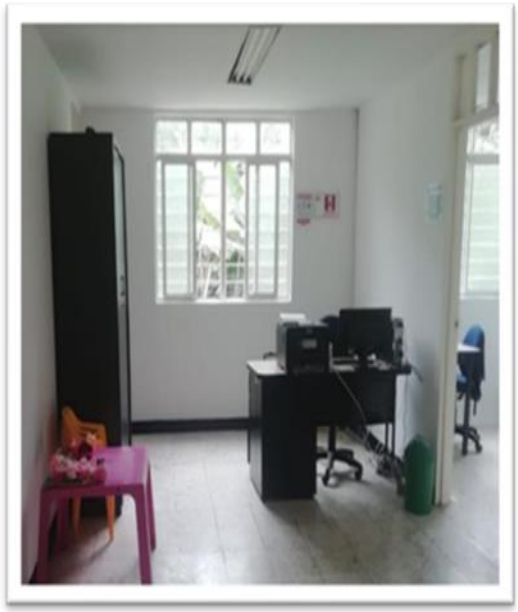




Infraestructura: se adjuntan registro fotográfico del periodo 2022, como evidencia al proceso realizado en cuatro IPS, esto con el fin de mejorar su infraestructura y la atención brindada a la comunidad.

ALTO AGUACATAL:



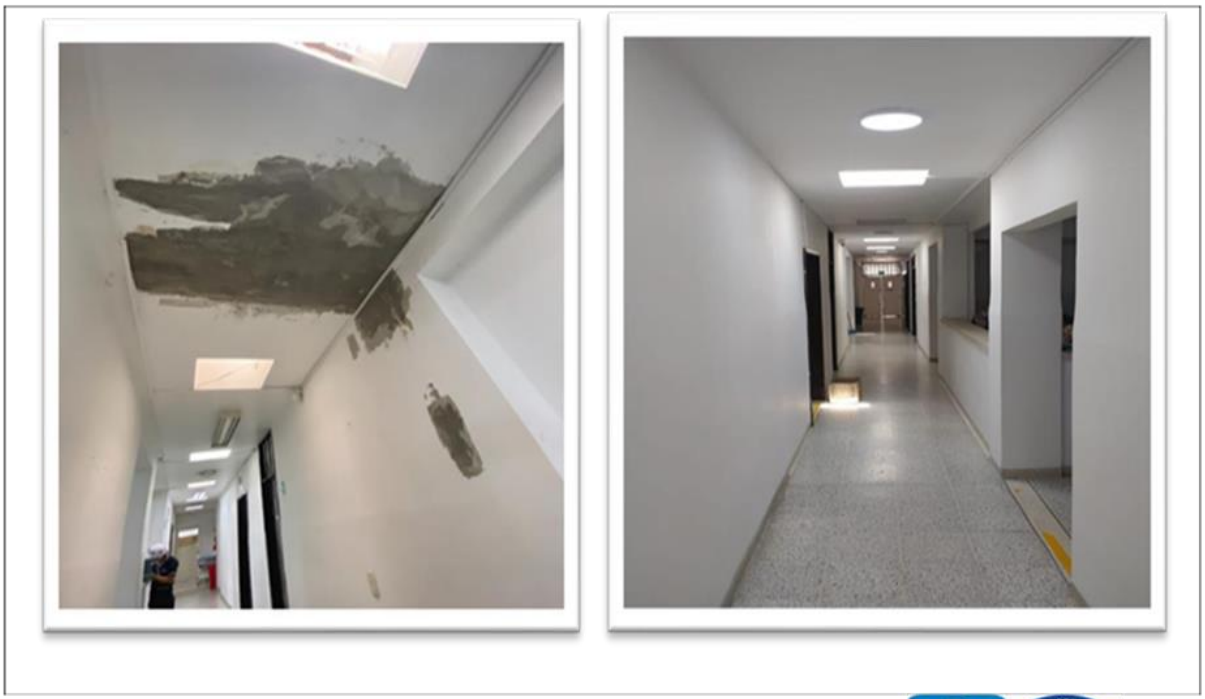


LA PAZ RURAL:

VIGILADO Supersalud



TERRON COLORADO:



MELENDEZ:





PREGUNTAS DE LA COMUNIDAD:
1.-Qué acciones se realizaron para mejorar la atención en el Call center?
Pregunta Oscar Ruiz habitante de lacomuna 18.

Responde la Dra. María Piedad Echeverri – Gerente: las acciones realizadas en primer lugar estuvieron enfocadas en el cambio del Call center, ya que la ubicación que se tenía era pequeña, por esta razón se alquiló una nueva sede, ahí se instaló una tecnología moderna con un servidor que permitiera la operatividad entre todas las IPS, para el otorgamiento de citas, se contrataron más personas, así mismo la modernización de equipos y la ampliación e instalación de los CHATS BOTS, en la zona rural se habilitaron las líneas de WhatsApp, sin embargo es necesario seguir ampliando la capacitación en todas las zonas, y el compromiso de los coordinadores de zona y cajeros frente a las citas presenciales.

2.-Cómo ha sido la gestión en las IPS de la zona rural? Fanny Cardozo habitante de la zona rural.

Responde la Dra. María Piedad Echeverri – Gerente: la gestión en la zona rural ha implicado optimizar la hora de servicio médico, ya que a través de una evolución realizada se pudo evidenciar que existen algunas horas en las que el médico no tiene citas en la ruralidad en horas de la tarde, en este sentido se está trabajando en la posibilidad que el médico cuente con citas permanentes durante el día, es importante mencionar que la comunidad solicita el médico permanente, sin embargo en el estudio de las citas atendidasno corresponde a la

VIGILADO Supersalud

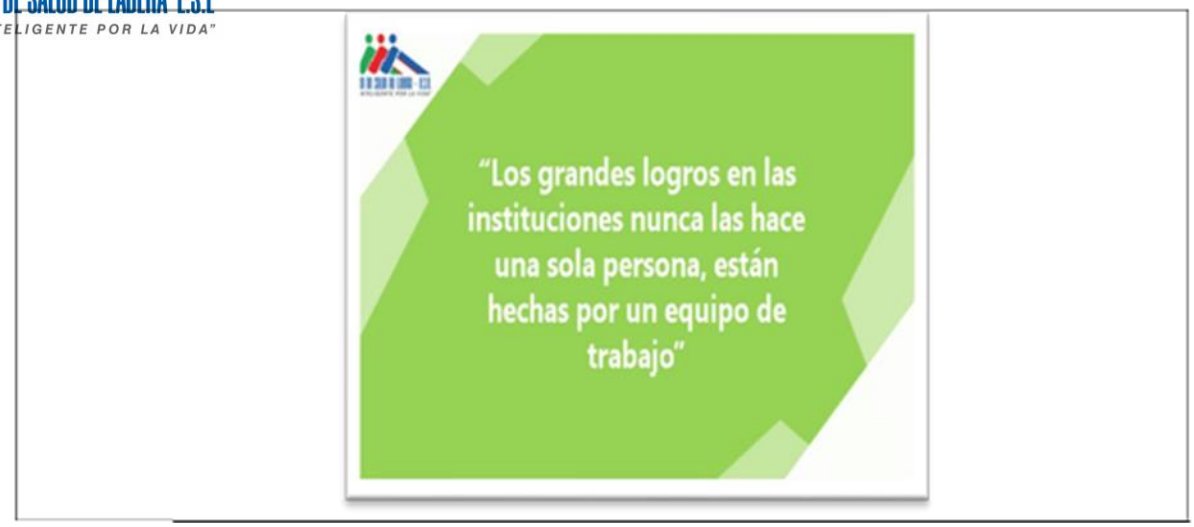
necesidad de las citas que se están presentando, por tal motivo se ha optimizado el recurso humano pues se está trabajando con las auxiliares de

Enfermería de cada zona para que tengan capacidad de humanización y actitud para atender las necesidades de la comunidad, cuando exista una urgencia de acuerdo a la ley estas no pueden ser atendidas en IPS pequeñas, es necesario realizar una atención de nivel dos, también se han realizado mejoramientos en la estructura física y el crecimiento de las ligas de usuario en la ruralidad hace parte de todo este proceso, se espera contar con la presencia de jóvenes y comunidad en general.

3.-Qué se hizo para la atención de las violencias en la zona? Mayerlin Villanueva habitante de la comuna 20.

Responde la Dra. María Piedad Echeverri – Gerente: la violencia hace parte de un tema de salud mental, existe violencia de género, violencia sexual, violencia por agresiones; es un mal que se ha generalizado a raíz de un cambio cultural en la ciudad de Cali, se está trabajando desde el área de salud mental, incrementando el número de psicólogas, de grupos interdisciplinarios desde la dirección de la Dra. Mery Alejandra Caballero realizando un trabajo enfocado en la prevención del consumo de sustancias psicoactivas pues es aquí donde las personas pierden la capacidad de relacionarse e interactuar, es así como se produce la violencia, existe un grupo con la Fiscalía donde se puede notificar las patologías que emergen al interior de los hogares, en este sentido se realiza activación de red de médicos y psicólogos, haciendo el procedimiento pertinente en el abordaje de la violencia. Para finalizar, la invitación que realiza la gerente está enfocada en trabajar de la mano con los usuarios, la Red de Salud Ladera es un ejemplo de unión, así mismo expone que la rendición de cuentas se realizó para todas las personas y con total transparencia con el firme propósito que está en buenas manos administrativamente.

CIERRE
Se realiza cierre de audiencia agradeciendo la asistencia y participación.



Cordialmente,

RAFAEL CUBILLOS HOYOS
Jefe de Oficina de Control Interno
Red de Salud de Ladera E.S.E

VIGILADO Supersalud