



PSI SUMUYWAJAT

CON SENTIDO HUMANO





A'imajaa Suka Wa'in



BIENVENIDOS ANTÜSHI JIA

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO



MISIÓN.

Somos una institución prestadora de servicios de salud primaria y mediana complejidad, regidos por un modelo de atención integral e intercultural, segura y humanizada, que garantiza una atención adecuada al individuo, familia y comunidad; a través de profesionales con capacidad científica y tecnológica, comprometidos con el mejoramiento continuo de la calidad y la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros usuarios en salud.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO



VISIÓN.

Para el año 2025 ser líder por la prestación de servicios de salud con altos estándares de calidad y medicina tradicional Wayuu en el departamento de la Guajira.



INFORME AUDIENCIA PUBLICA RENDICIÓN DE CUENTAS AÑO 2018.

A´imajaa Suka Wa´in

CARACTERIZACIÓN DEMOGRAFICA.

INDICE DEMOGRAFICO DE LOS USUARIOS RÉGIMEN SUBSIDIADO.



| Grupo de edad | AÑO 2018 | |
|---------------|---------------|---------------|
| | IPSI | |
| | Hombres | Mujeres |
| Total | 12.127 | 13.270 |
| 0-4 | 1.853 | 1.743 |
| 5-9 | 2.061 | 1.883 |
| 10-14 | 1.134 | 1.149 |
| 15-19 | 1.168 | 1.119 |
| 20-24 | 882 | 1.117 |
| 25-29 | 762 | 1.061 |
| 30-34 | 744 | 989 |
| 35-39 | 625 | 774 |
| 40-44 | 566 | 742 |
| 45-49 | 444 | 482 |
| 50-54 | 413 | 489 |
| 55-59 | 437 | 518 |
| 60-64 | 308 | 361 |
| 65-69 | 254 | 290 |
| 70-74 | 182 | 183 |
| 75-79 | 114 | 132 |
| 80 Y MÁS | 180 | 238 |

La IPSI Sumuywajat, para el año 2018 tuvo una población de 25.397 usuarios régimen subsidiado. Con un incremento del 10% representado en 2.563 usuarios en comparación con el año 2017. El cual se tuvo una población de 22.834 usuarios.

Índice demográfico de usuarios régimen subsidiado año 2018.

CARACTERIZACIÓN DEMOGRAFICA.

INDICE DEMOGRAFICO DE LOS USUARIOS RÉGIMEN CONTRIBUTIVO.



| Grupo de edad | AÑO 2018 | |
|---------------|----------|---------|
| | IPS | |
| | Hombres | Mujeres |
| Total | 333 | 414 |
| 0-4 | 49 | 47 |
| 5-9 | 50 | 36 |
| 10-14 | 14 | 12 |
| 15-19 | 14 | 9 |
| 20-24 | 31 | 48 |
| 25-29 | 56 | 82 |
| 30-34 | 34 | 51 |
| 35-39 | 25 | 54 |
| 40-44 | 19 | 31 |
| 45-49 | 12 | 20 |
| 50-54 | 7 | 10 |
| 55-59 | 14 | 7 |
| 60-64 | 5 | 3 |
| 65-69 | 2 | 3 |
| 70-74 | 0 | 1 |
| 75-79 | 1 | 0 |
| 80 Y MÁS | 0 | 0 |

La IPSI Sumuywajat, para el año 2018 tuvo una población de 747 usuarios régimen contributivo. Con un incremento del 68% representado en 303 usuarios en comparación con el año 2017. El cual se tuvo una población de 444 usuarios.

Índice demográfico de usuarios régimen contributivo año 2018.

INDICE DEMOGRAFICO DE LOS USUARIOS.

Población total: La población Asignada a la IPSI es de 25.397. Con un incremento del 10% en relación al año anterior.

Población masculina: La población masculina representa el 47.7% de la población total asignada a la IPSI.

Población femenina: La población femenina representa el 52.3% de la población total asignada a la IPSI.

Relación hombres: mujer: por cada 100 mujeres hay 91 hombres.

Relación niños: mujer: por cada 100 mujeres en edad fértil (15-49años) hay 39 niños y niñas entre 0 y 4 años.

Índice de infancia: por cada 100 personas hay 39 menores de 15 años.

Índice de juventud: por cada 100 personas hay 24 personas entre 15 a 29 años.

Índice de vejez: por cada 100 personas hay 6 personas mayores de 65 años.

Índice de envejecimiento: por cada 100 personas menores de 15 años, hay 16 personas mayores de 65 años.

Índice demográfico de dependencia: por cada 100 personas entre los 15 a 64 años, hay 82 personas menores de 15 años y mayores de 65 años (dependientes).

Índice de dependía infantil: por cada 100 personas entre los 15 a 64 años, dependen 76 menores de 15 años.

Índice de dependencia mayor: de cada 100 personas entre los 15 a 64 años dependen 11 personas mayores de 65 años.

Índice de Friz: Representa el porcentaje de población de menos de 20 años (entre 0 y 19 años), con respecto al grupo de población de edades comprendidas entre los 30 y los 49 años. De acuerdo a los resultados de 225 superando el rango de 160, se considera que la población estudiada es una población joven.

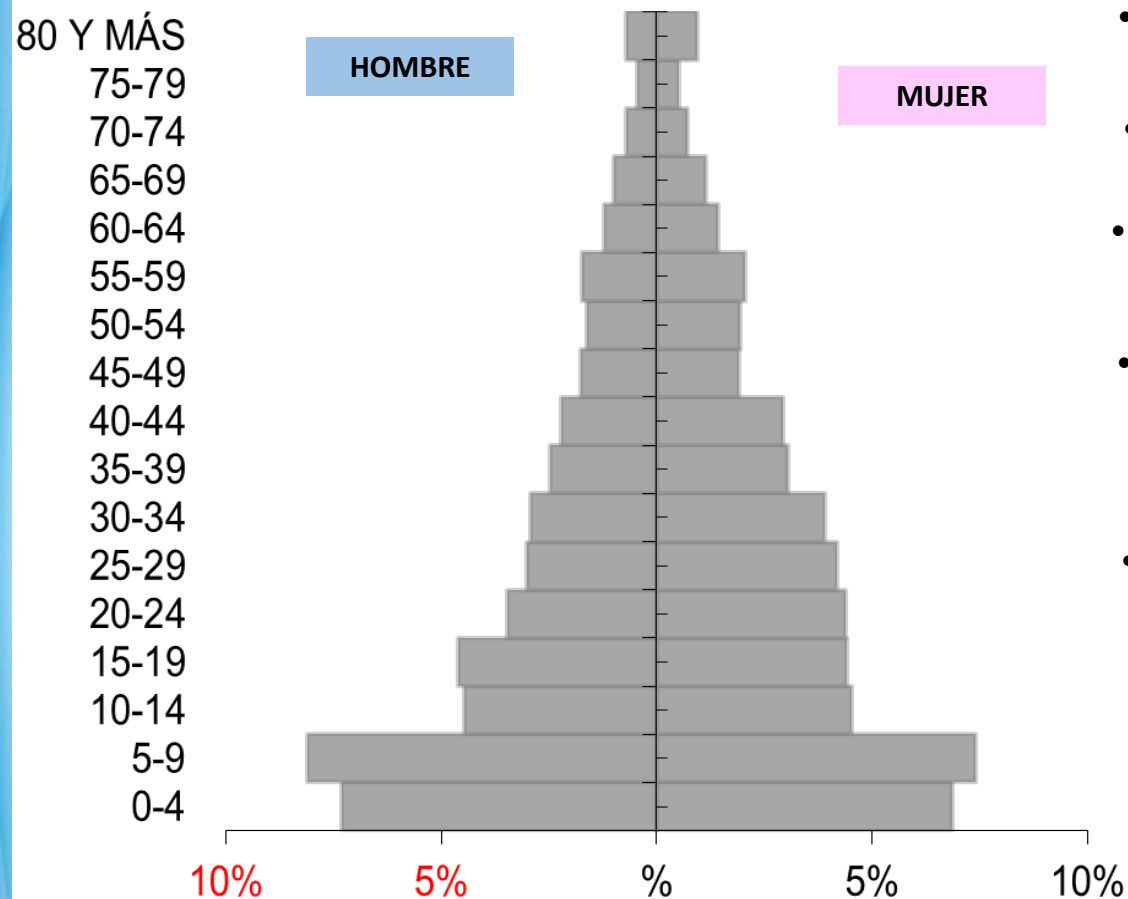


| Índice Demográfico | IPSI |
|-----------------------------------|--------|
| Población total | 25.397 |
| Población Masculina | 12.127 |
| Población femenina | 13.270 |
| Relación hombres:mujer | 91,39 |
| Razón niños:mujer | 57 |
| Índice de infancia | 39 |
| Índice de juventud | 24 |
| Índice de vejez | 6 |
| Índice de envejecimiento | 16 |
| Índice demográfico de dependencia | 81,39 |
| Índice de dependencia infantil | 70,16 |
| Índice de dependencia mayores | 11,23 |
| Índice de Friz | 225,68 |

Índice demográfico de usuarios régimen subsidiado año 2018.

CARACTERIZACIÓN DEMOGRAFICA.

PIRAMIDE DE USUARIOS AÑO 2018



Pirámide de usuarios régimen subsidiado año 2018.

- La mayor concentración de la población se ubica entre las edades de 5-9 años.
- La segunda concentración está entre las edades de 0-4 años.
- La tercera concentración está entre las edades de 15-19 años.
- Mayor ensanchamiento en el lado derecho, representado por las mujeres. De acuerdo al índice representa el 52.3% de los usuarios y el 47.7% los hombres.
- Se observa que la población general de la IPSI es joven, y que entre las edades de mayor concentración en la pirámide entre 0 a 19 años, se tienen un peso porcentual de 48% del total de la población asignada.
- Entre las edades de 20 - 24 hasta 80 y más se observa el decrecimiento o declive de los grupos de edad en la pirámide, es decir, que a mayor edad es menor concentración de la población.

CARACTERIZACIÓN DEMOGRAFICA.

POBLACIÓN DE USUARIOS INDIGENAS.



| AÑO | Total población Régimen Subsidiado. | Número de usuarios totales, reconocidos como indígenas | Proporción de afiliados total indígenas |
|------|-------------------------------------|--|---|
| 2017 | 22.834 | 15.930 | 70% |
| 2018 | 25.397 | 18.157 | 72% |

| AÑO | Total población Régimen Contributivo. | Número de usuarios totales, reconocidos como indígenas | Proporción de afiliados total indígenas |
|------|---------------------------------------|--|---|
| 2017 | 444 | 289 | 65% |
| 2018 | 747 | 488 | 65% |

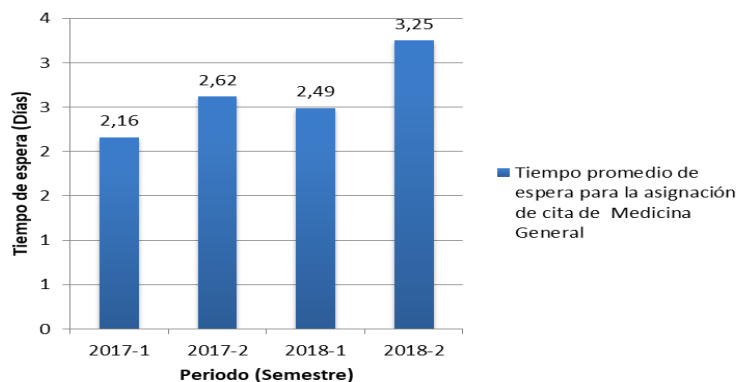


A'imajaa Suka Wa'in

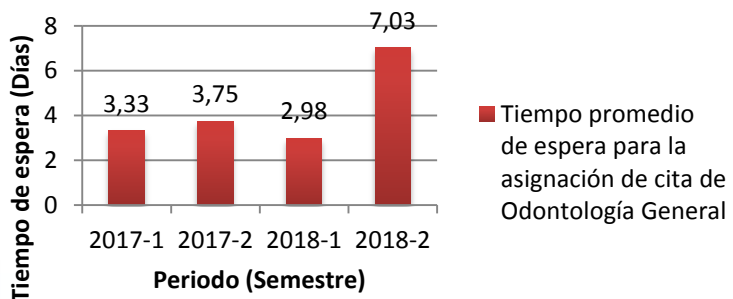
INDICADORES DE OPORTUNIDAD, CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD Y SERVICIOS PRESTADO.



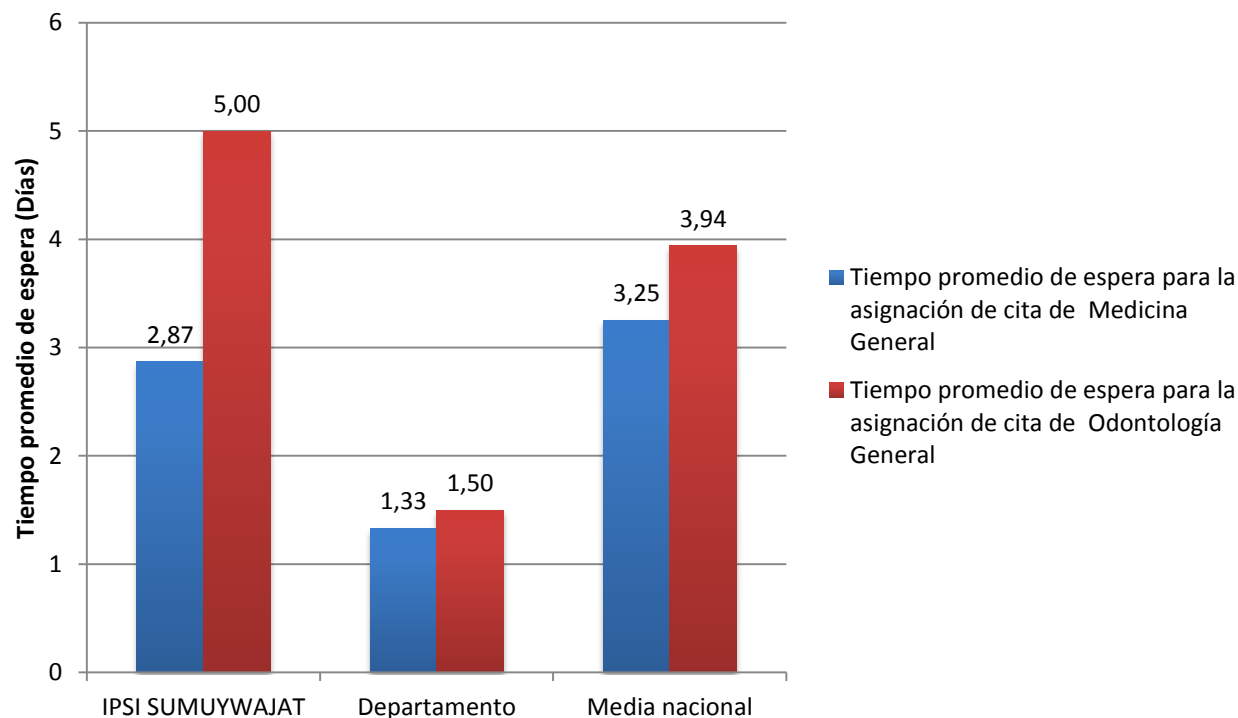
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina General



Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Odontología General



Comparativa oportunidad promedio en citas de Medicina General y odontología año 2018



Fuente: Observatorio de calidad del Ministerio de Salud y Protección Social. Resolución 256 de 2016. <http://oncalidadsalud.minsalud.gov.co/Paginas/Inicio.aspx>

ACCIONES DE MEJORAS PARA EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA GENERAL:



1. Ampliación de la Capacidad instalada: Contratación de Recurso humano-profesional de odontología.
2. Compra de dotación: Unidad odontológica e instrumentales.



A´imajaa Suka Wa´in

CALIDAD ESPERADA:

- Oportunidad en la asignación de citas.
- Oportunidad en la espera de la atención odontológica.
- Cumplimiento del estándar de tres (3) días. De acuerdo a la normatividad vigente.
- Satisfacción de los usuarios.

INDICADORES DE OPORTUNIDAD, CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD Y SERVICIOS PRESTADO.



| AÑO | CANTIDAD DE MEDICAMENTOS ENTREGADOS | CANTIDAD DE FORMULAS RECIBIDAS |
|------|-------------------------------------|--------------------------------|
| 2017 | 1.575.987 | 47.390 |
| 2018 | 1.800.655 | 56.134 |

PROMEDIO POR MES

| AÑO | CANTIDAD DE MEDICAMENTOS ENTREGADOS | CANTIDAD FORMULAS RECIBIDAS |
|------|-------------------------------------|-----------------------------|
| 2017 | 131.332 | 3.949 |
| 2018 | 150.055 | 4.678 |

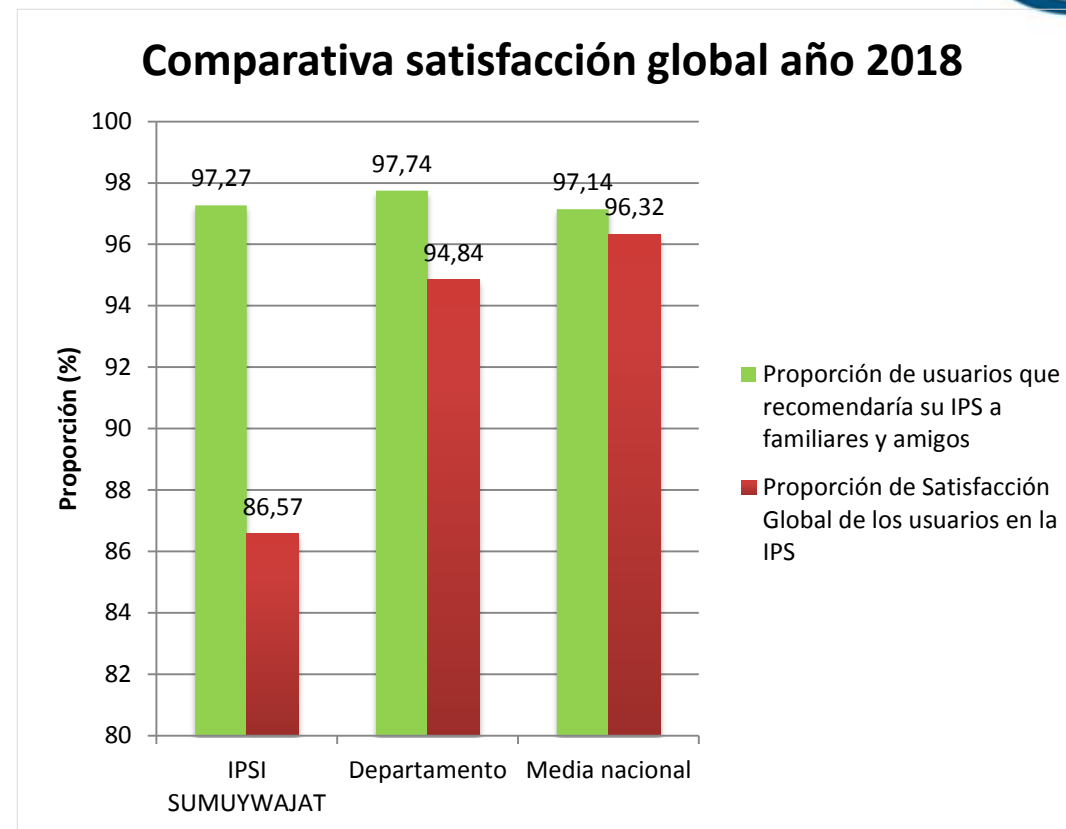
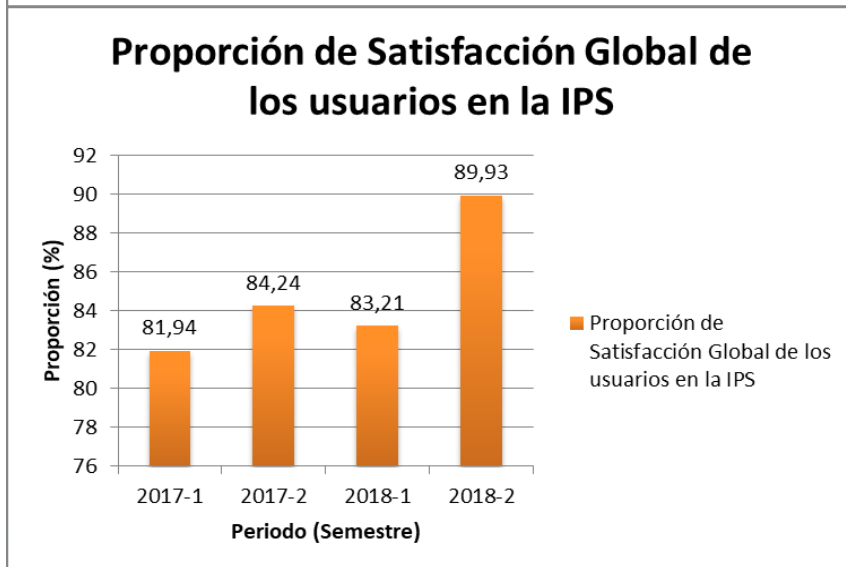
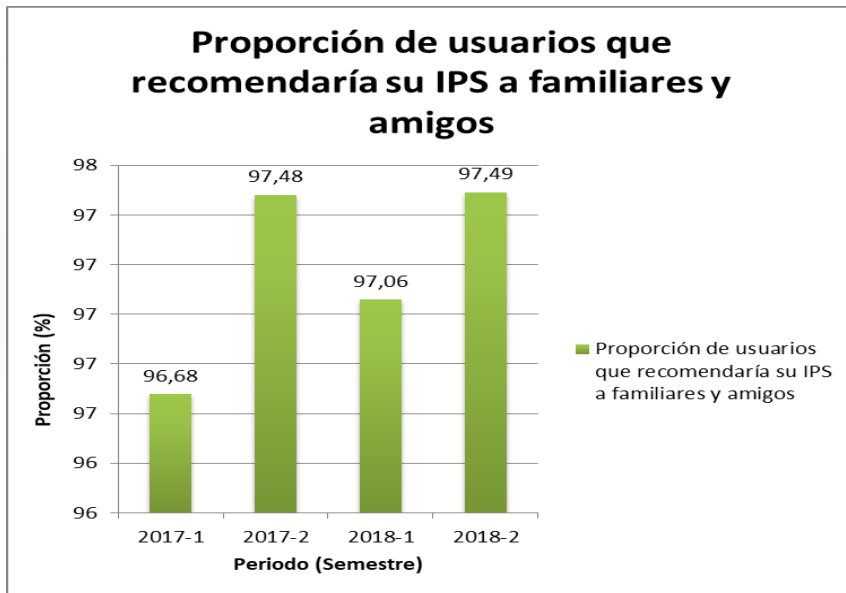
Fuente: Indicadores del servicio farmacéutico reportados de acuerdo al Decreto 019 de 2012.

| CÓDIGO | NOMBRE DEL INDICADOR | AÑO 2017 | AÑO 2018 | UNIDAD DE MEDIDAS |
|--------|--|-----------|-----------|-------------------|
| | | RESULTADO | RESULTADO | |
| A14 | PROMEDIO DE TIEMPO DE ESPERA PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS INCLUIDOS EN EL POS | 0,01 | 0,01 | 48 HORAS |
| A15 | PROPORCIÓN DE FÓRMULAS MÉDICAS ENTREGADAS DE MANERA COMPLETA | 99,87% | 99,90% | PORCENTAJE |
| A16 | PROPORCIÓN DE FÓRMULAS MÉDICAS ENTREGADAS DE MANERA OPORTUNAS | 100% | 100% | PORCENTAJE |

En cuanto a la entrega de medicamentos pendientes se aplica la normativa (Resolución 1604 de 2013) Entrega de medicamentos excepcionales, la cual especifica que se deben entregar dentro de las 48 horas siguientes a la expedición de la formula. Dicha entrega se hace en el domicilio del paciente si éste así lo autoriza, en su defecto se hace la dispensación en el mismo servicio farmacéutico a solicitud del usuario.

INDICADORES DE OPORTUNIDAD, CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD Y SERVICIOS PRESTADO.

CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN



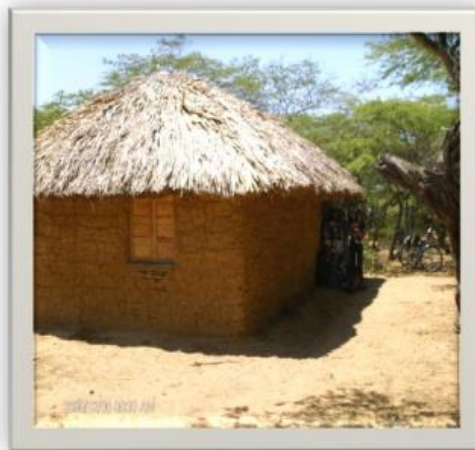
Fuente: Observatorio de calidad del Ministerio de Salud y Protección Social. Resolución 256 de 2016. <http://oncalidadsalud.minsalud.gov.co/Paginas/Inicio.aspx>

MODELO DE ATENCIÓN INTERCULTURAL



En aras de dar soluciones prácticas a las necesidades tangibles de los indígenas wayuu y población en general ha planteado aportes, a través de una propuesta en curso en la comunidad piloto de Aipian, donde se incorpora el enfoque intercultural en la formación del personal en salud, respetando sus usos y costumbres dentro de su mismo ámbito.

• CASA DE PASO



Se desarrolló un modelo de atención para resolver los problemas de salud de baja complejidad que combine la medicina tradicional indígena y la medicina convencional. Para resolver los problemas de alta complejidad y alto costo que requería internaciones o alta tecnología.



SERVICIOS PRESTADOS CON ENFOQUE DIFERENCIAL



A'imajaa Suka Wa'in

- MEDICINA TRADICIONAL WAYUU (rituales)
- ATENCION A GESTANTES A TRAVES DE EMEI'JAT (PARTERAS)
- CAPACITACIONES Y/O CHARLAS
- CASA DE PASO
- SERVICIOS PRESTADOS LOS DIAS MARTES Y JUEVES A TRAVES DEL EQUIPO EXTRAMURAL
- RECUPERACION NUTRICIONAL
- MEDICINA ALOPATICA GENERAL
- HIGIENE ORAL
- TOMA DE MUESTRAS
- SERVICIO DE FARMACIA
- ENFERMERIA
- PROMOCION Y PREVENCION

ENFERMEDADES QUE TRATA LA OUTSU DEL CENTRO INTERCULTURAL AIPIAN.



A'imajaa Suka Wa'in

| MIGRAÑA | AILE'EEKI |
|--------------------------------------|-------------|
| Diarrea | Ei'ja |
| Amebiasis | Wuliu'na |
| Mareo | Aleyajawa'a |
| Hemorragia | Shuwaina |
| Artrosis (Dolencias en extremidades) | Wuyaliyu |
| Miasis | Joko'oma |
| Mal de ojo | Pulaush |
| Fracturas | Yúla'a |
| Dislocación | Aka'jirawa |
| Luxaciones | E'ewawa |
| Ejercicios de Rehabilitación (sobos) | Ayajawa'a |
| Psiquiatría y Psicología | Yoluja'a |
| Distocia Fetal | Emeija'a |
| Infertilidad | Marat |



MODELO DE ATENCIÓN INTERCULTURAL

Se espera que para la vigencia 2019 la IPSI SUMUYWAJAT, a través de AGENTES DE SALUD tradicionales (emeijat, alujut, entre otros) realicen actividades de prevención en la salud adecuadas al entorno, la cultura, los usos y costumbres desde el punto de vista wayuu en los cuidados de la salud como fortalecimiento cultural y patrimonial de las comunidades asociadas, aliadas y zonas en donde la institución preste sus servicios.



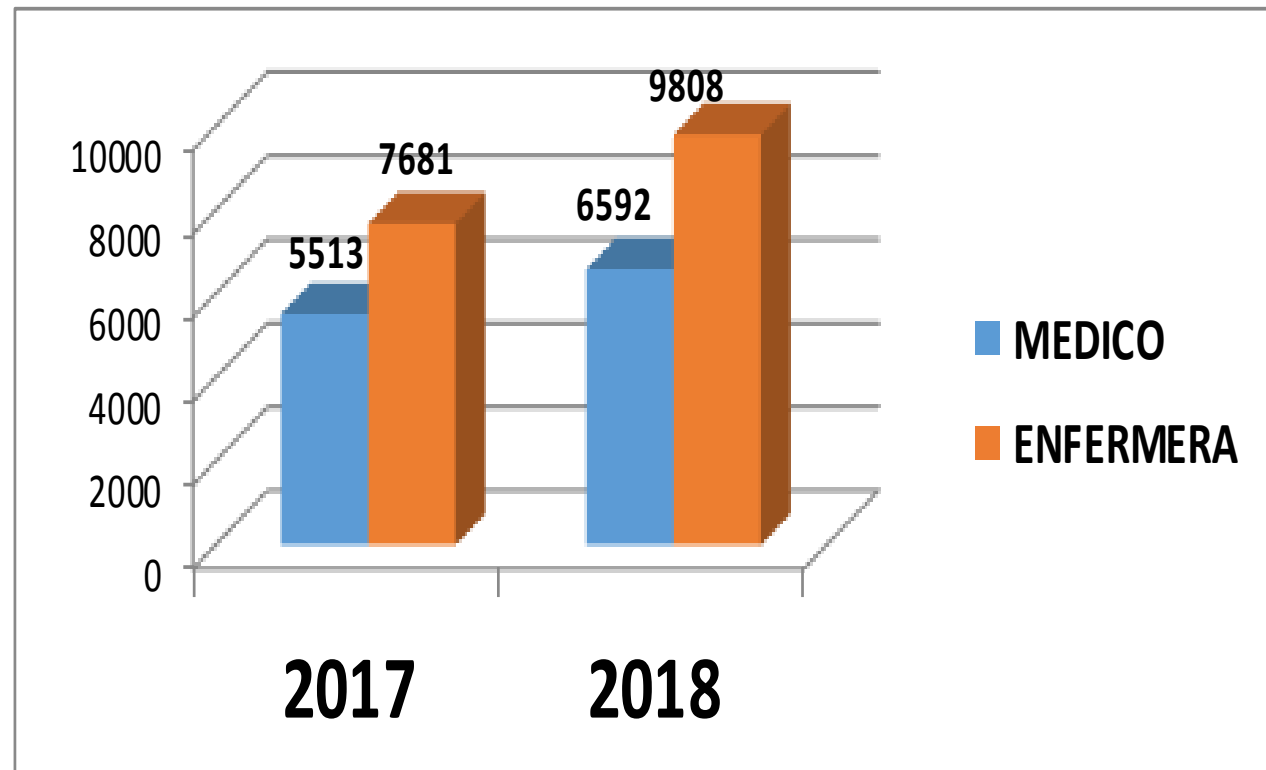
A'imajaa Suka Wa'in

ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN DESARROLLADAS.



| ACTIVIDADES DESARROLLADA DE PYP | |
|---------------------------------|--------|
| 2017 | 13.194 |
| 2018 | 16.400 |

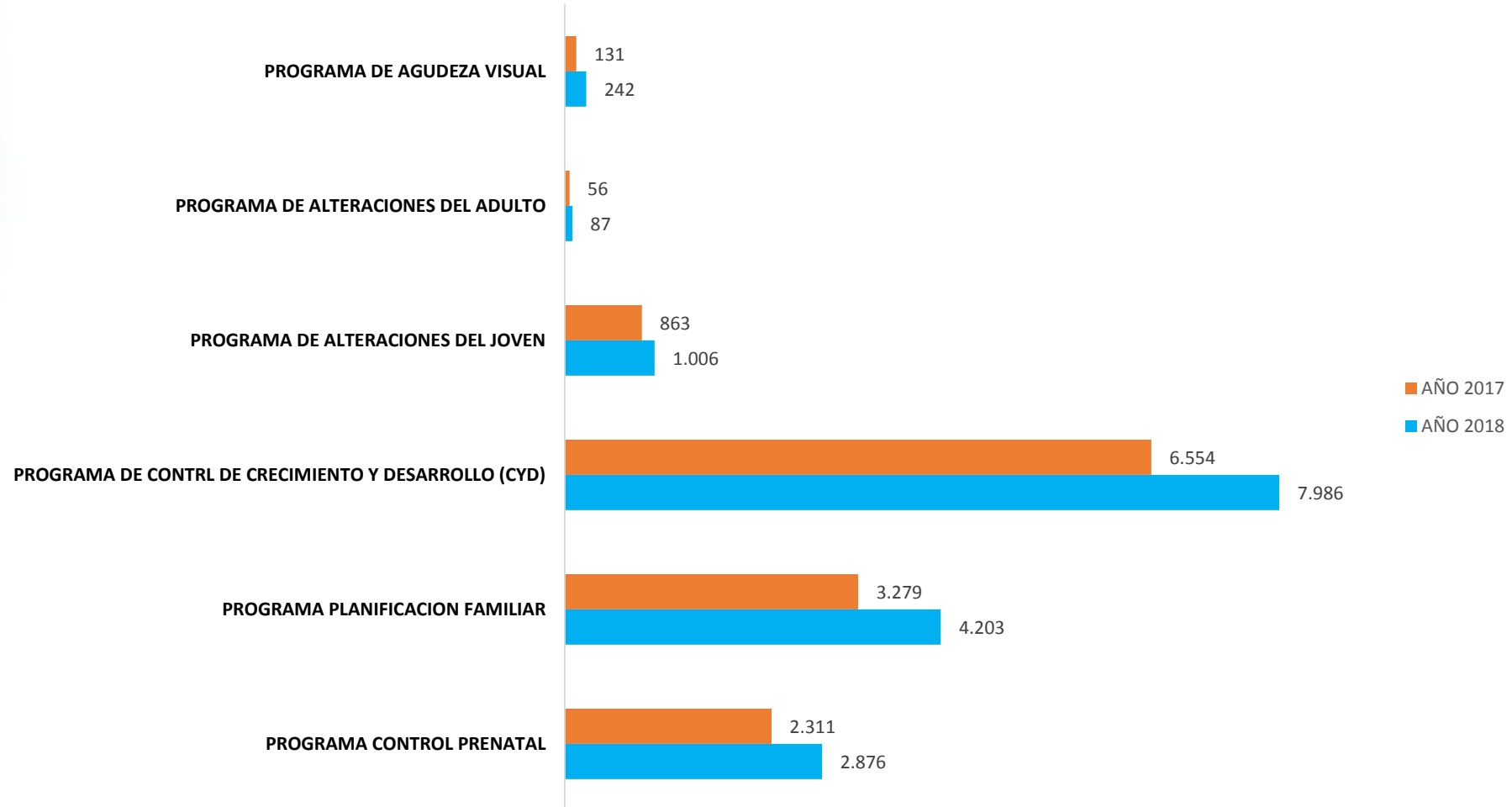
ACTIVIDADES DESARROLLADA DE PYP POR PROFESIONAL DE LA SALUD.



ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN DESARROLLADAS.



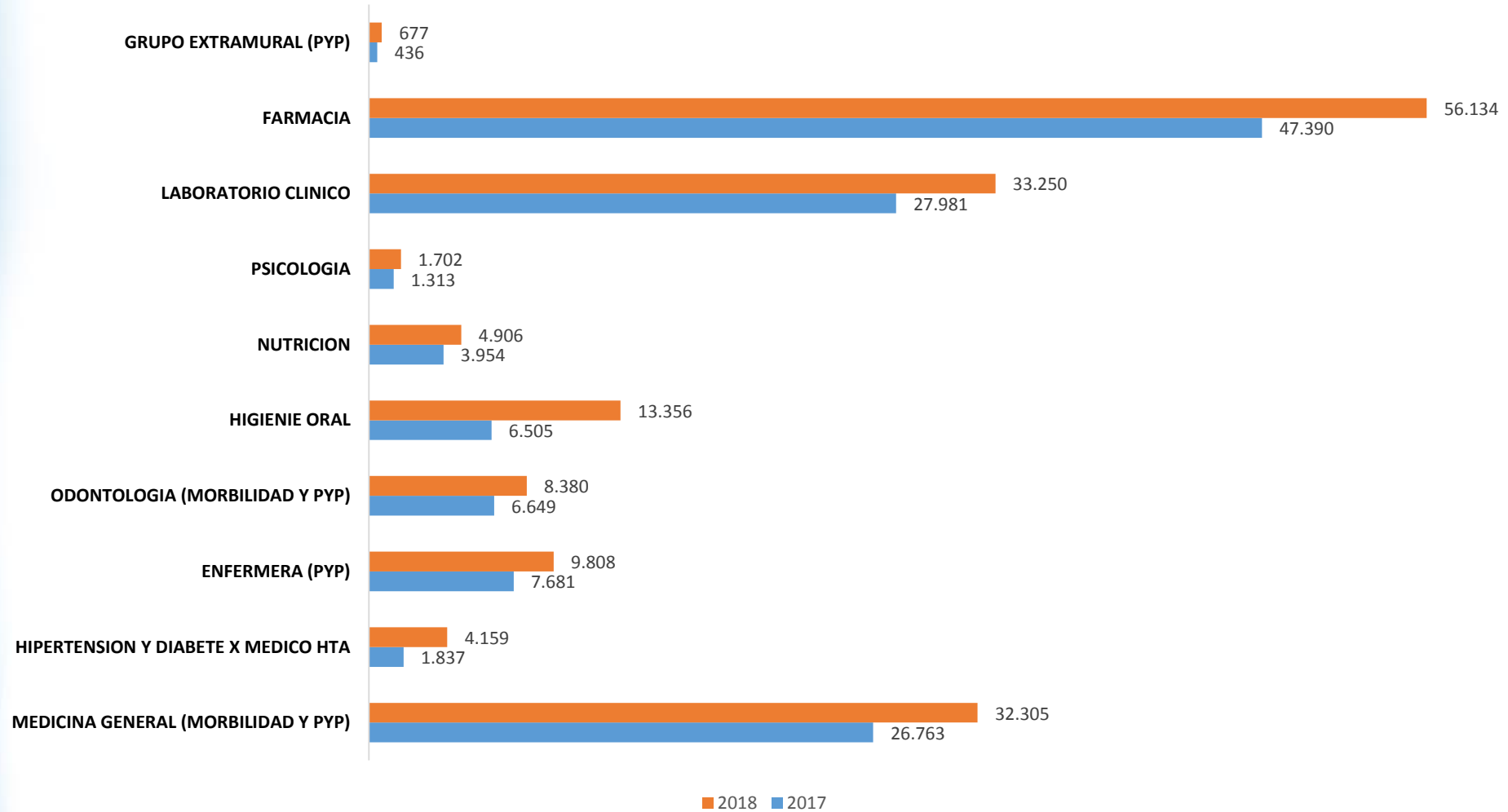
RESULTADOS DEL PROGRAMA DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN



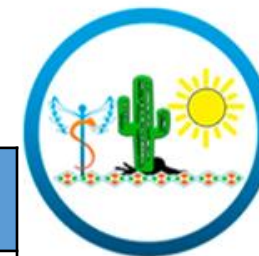
ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN DESARROLLADAS.



SERVICIOS PRESTADOS



EVENTOS DE INTERÉS DE SALUD PÚBLICA

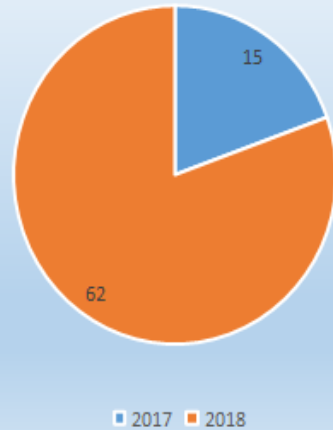


| EVENTO DE INTERES EN SALUD PUBLICA A CORTE DE LA SEMANA 51 EN LA IPSI SUMUYWAJAT EN EL 2018 | | | |
|---|----------------------------------|-----------------------------------|--------------|
| EVENTO DE MORBILIDAD | REPORTADO POR LA IPSI SUMUYWAJAT | REPORTADO POR OTRAS INSTITUCIONES | TOTAL EVENTO |
| AGRESIONES POR ANIMALES | 0 | 29 | 29 |
| BAJO PESO AL NACER | 0 | 10 | 10 |
| DEFECTOS CONGENITOS | 0 | 1 | 1 |
| DENGUE | 0 | 29 | 29 |
| DESNUTRICION | 28 | 34 | 62 |
| ENFERMEDADES TRANSMITIDAS POR ALIMENTOS | 0 | 4 | 4 |
| HEPATITIS A | 0 | 1 | 1 |
| LEPTOSPIROSIS | 0 | 1 | 1 |
| MALARIA | 0 | 2 | 2 |
| MORBILIDAD MATERNA EXTREMA | 0 | 39 | 39 |
| PAROTIDITIS | 1 | 1 | 2 |
| SIFILIS GESTACIONAL | 3 | 1 | 4 |
| TUBERCULOSIS | 2 | 4 | 6 |
| VIOLENCIA DE GENERO | 7 | 12 | 19 |
| VARICELA | 139 | 18 | 157 |
| VIH | 2 | 7 | 9 |
| TOTAL EVENTOS EN EL 2018 | 182 | 193 | 375 |

EVENTOS DE INTERÉS DE SALUD PÚBLICA



COMPORTAMIENTO DE LA DESNUTRICION EN LA IPSI SUMUYWAJAT EN EL 2017 Y 2018



COMPORTAMIENTO DE LA DESNUTRICION POR EDADES EN EL 2017 Y 2018 EN LA IPSI SUMUYWAJAT



| DESNUTRICIÓN | 2017 | 2018 |
|--------------|------|------|
| URBANO | 3 | 14 |
| RURAL | 12 | 48 |

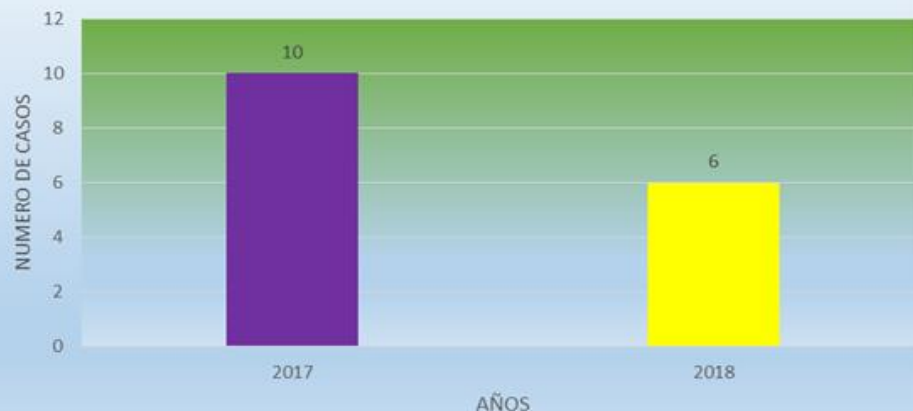
| DESNUTRICIÓN | 2017 | 2018 |
|--------------|------|------|
| INDIGENA | 14 | 54 |
| OTROS | 1 | 8 |

| DESNUTRICIÓN | 2017 | 2018 |
|--------------|------|------|
| MUJERES | 6 | 20 |
| HOMBRES | 9 | 42 |

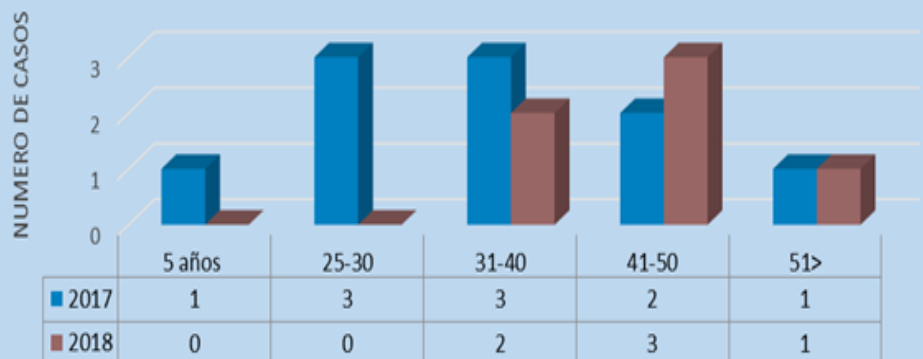
EVENTOS DE INTERÉS DE SALUD PÚBLICA



COMPORTAMIENTO DE LA TUBERCULOSIS EN EL 2017 Y 2018 EN LA IPSI SUMUYWAJAT



COMPORTAMIENTO DE LA TUBERCULOSIS POR EDADES EN EL 2017 Y 2018 EN LA IPSI SUMUYWAJAT



| TUBERCULOSIS | 2017 | 2018 |
|--------------|------|------|
| URBANO | 4 | 2 |
| RURAL | 6 | 4 |

| TUBERCULOSIS | 2017 | 2018 |
|--------------|------|------|
| INDIGENA | 9 | 6 |
| OTROS | 1 | 0 |

| TUBERCULOSIS | 2017 | 2018 |
|--------------|------|------|
| MUJERES | 5 | 4 |
| HOMBRES | 5 | 2 |

EVENTOS DE INTERÉS DE SALUD PÚBLICA



COMPORTAMIENTO DE LA VARICELA EN EL 2017 Y 2018 EN LA IPSI SUMUYWAJAT.



| VARICELA | 2017 | 2018 |
|----------|------|------|
| URBANO | 17 | 98 |
| RURAL | 4 | 52 |

COMPORTAMIENTO DE LA VARICELA POR EDADES EN EL 2017 Y 2018 EN LA IPSI SUMUYWAJAT



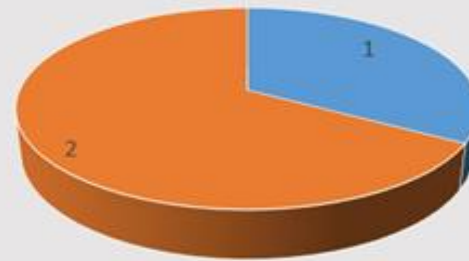
| VARICELA | 2017 | 2018 |
|----------|------|------|
| INDIGENA | 19 | 108 |
| OTROS | 2 | 42 |

| VARICELA | 2017 | 2018 |
|----------|------|------|
| MUJERES | 12 | 101 |
| HOMBRES | 9 | 49 |

EVENTOS DE INTERÉS DE SALUD PÚBLICA

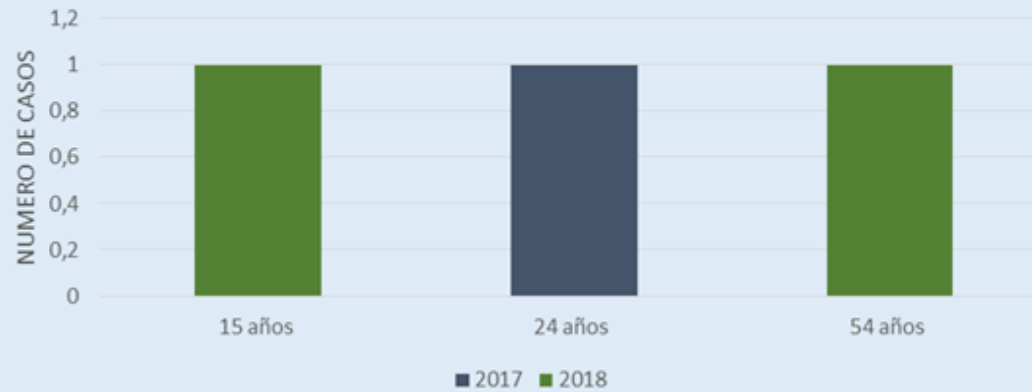


COMPORTAMIENTO DE PACIENTES NOTIFICADOS
CON VIH EN EL 2017 Y 2018 EN LA IPSI
SUMUYWAJAT



■ 2017 ■ 2018

COMPORTAMIENTO DEL EVENTO DE VIH POR EDADES EN
EL 2017 Y 2018 EN LA IPSI SUMUYWAJAT

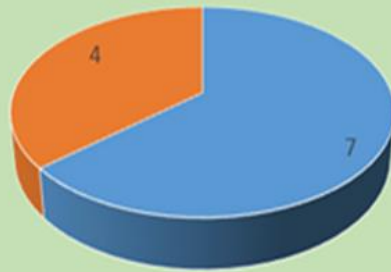


■ 2017 ■ 2018

EVENTOS DE INTERÉS DE SALUD PÚBLICA

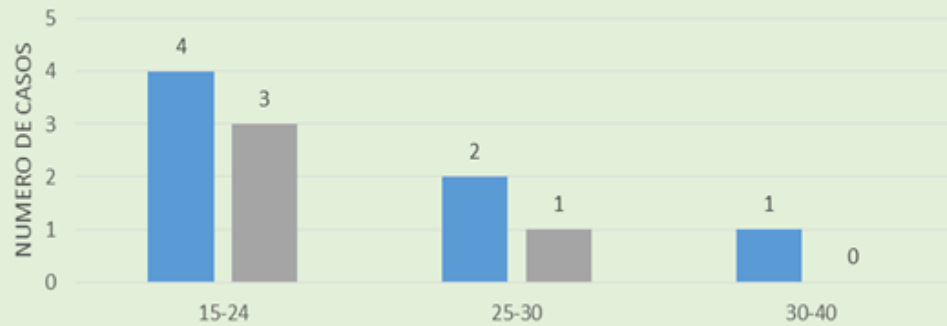


COMPORTAMIENTO DE SIFILIS GESTACIONAL EN EL 2017 Y 2018 EN LA IPSI SUMUYWAJAT



■ 2017 ■ 2018

COMPORTAMIENTO DE SIFILIS GESTACIONAL POR EDADES EN EL 2017 Y 2018 EN LA IPSI SUMUYWAJAT



■ 2017 ■ 2018

| SIFILIS | 2017 | 2018 |
|---------|------|------|
| URBANO | 3 | 1 |
| RURAL | 4 | 3 |

| SIFILIS | 2017 | 2018 |
|----------|------|------|
| INDIGENA | 5 | 3 |
| OTROS | 2 | 1 |

EVENTOS DE INTERÉS DE SALUD PÚBLICA



II. CONTRATACIÓN



CONTRACTOS CON LA EAPB

Contrato N° 015-2018 de prestación de servicios de salud por capitación de baja complejidad de atención del régimen subsidiado y contributivo.

OBJETO: morbilidad

VALOR: \$ 2.859.413.129.53

PLAZO: 12 meses

Contrato N° 016-2018 de prestación de servicios de salud por capitación de baja complejidad de atención de régimen subsidiado y contributivo.

OBJETO: PYP

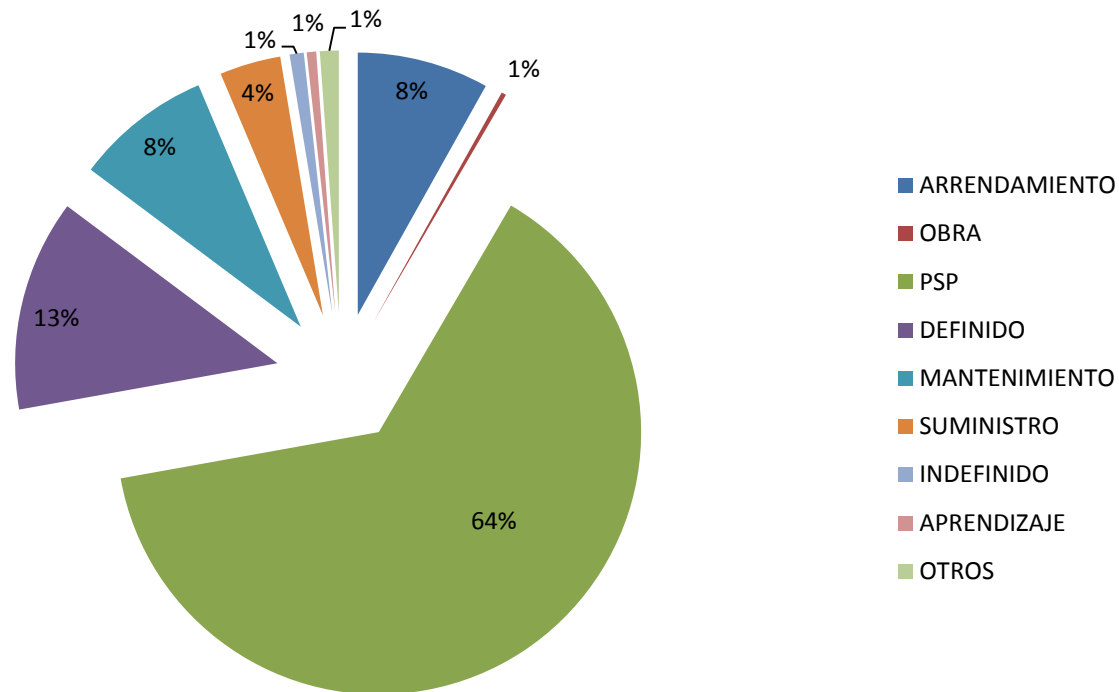
VALOR: \$ 7.288.700.13

PLAZO: 12 meses



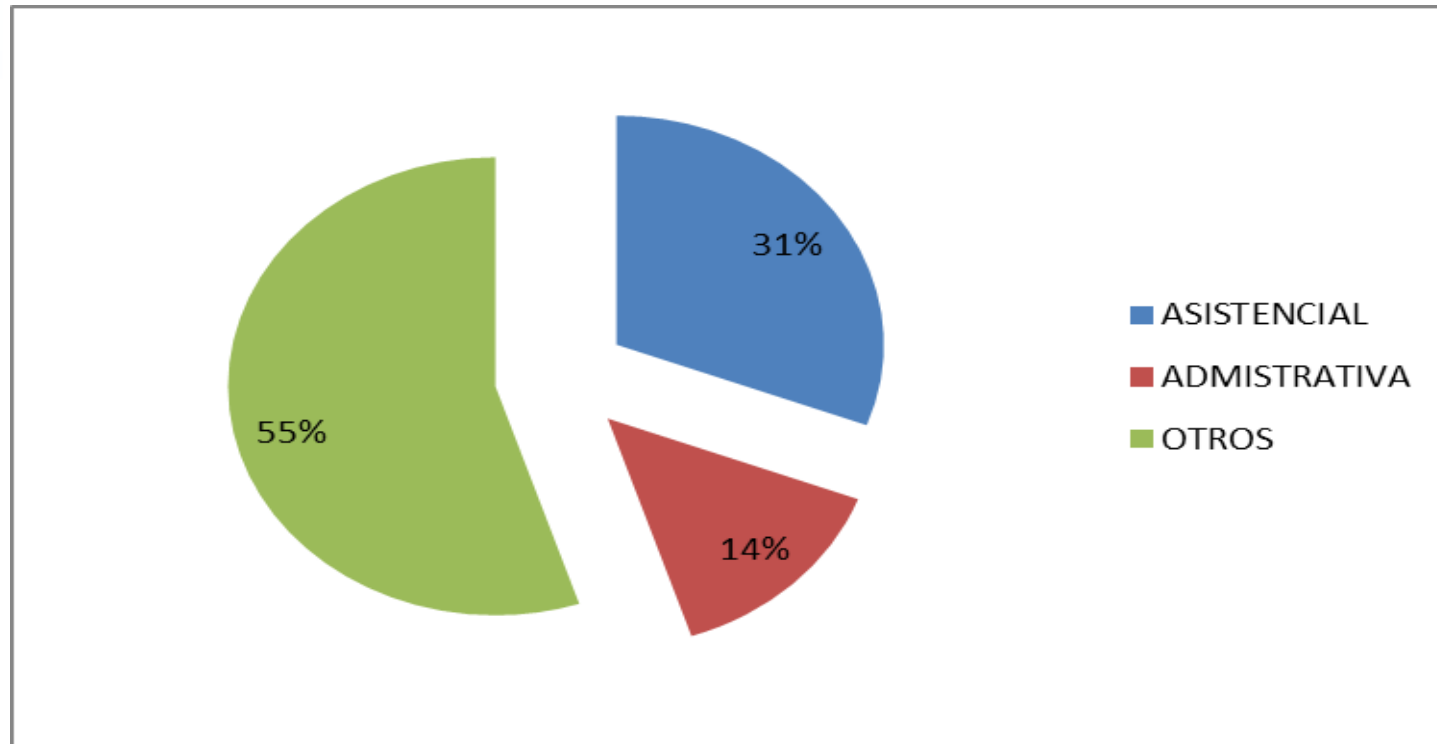
CONTRATACION VIGENCIA 2018

En estos contratos que a continuación se relacionan se dio cumplimiento estricto a todas las etapas contractuales, en atención a las disposiciones contenidas en la normatividad vigente que regulan esta clase de contratos.



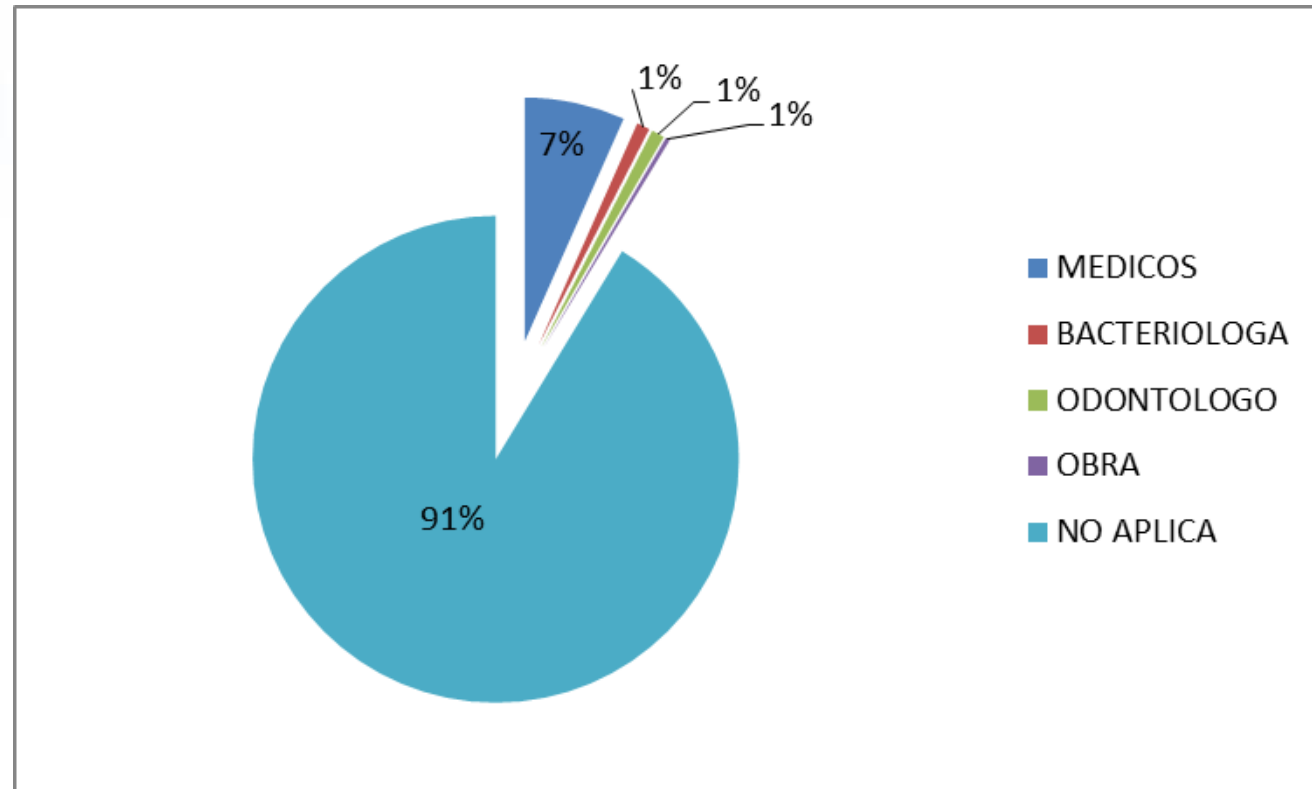


DISTRIBUCION CONTRATO POR AREAS





GARANTIAS CONTRACTUALES





CONTRATOS CON OTRAS ENTIDADES

CONTRATO INTERADMINISTRATIVO N°262 DEL 29 DE JUNIO 2018
CELEBRADO ENTRE EL MUNICIPIO DE MAICAO Y LA IPSI SUMUYWAJAT

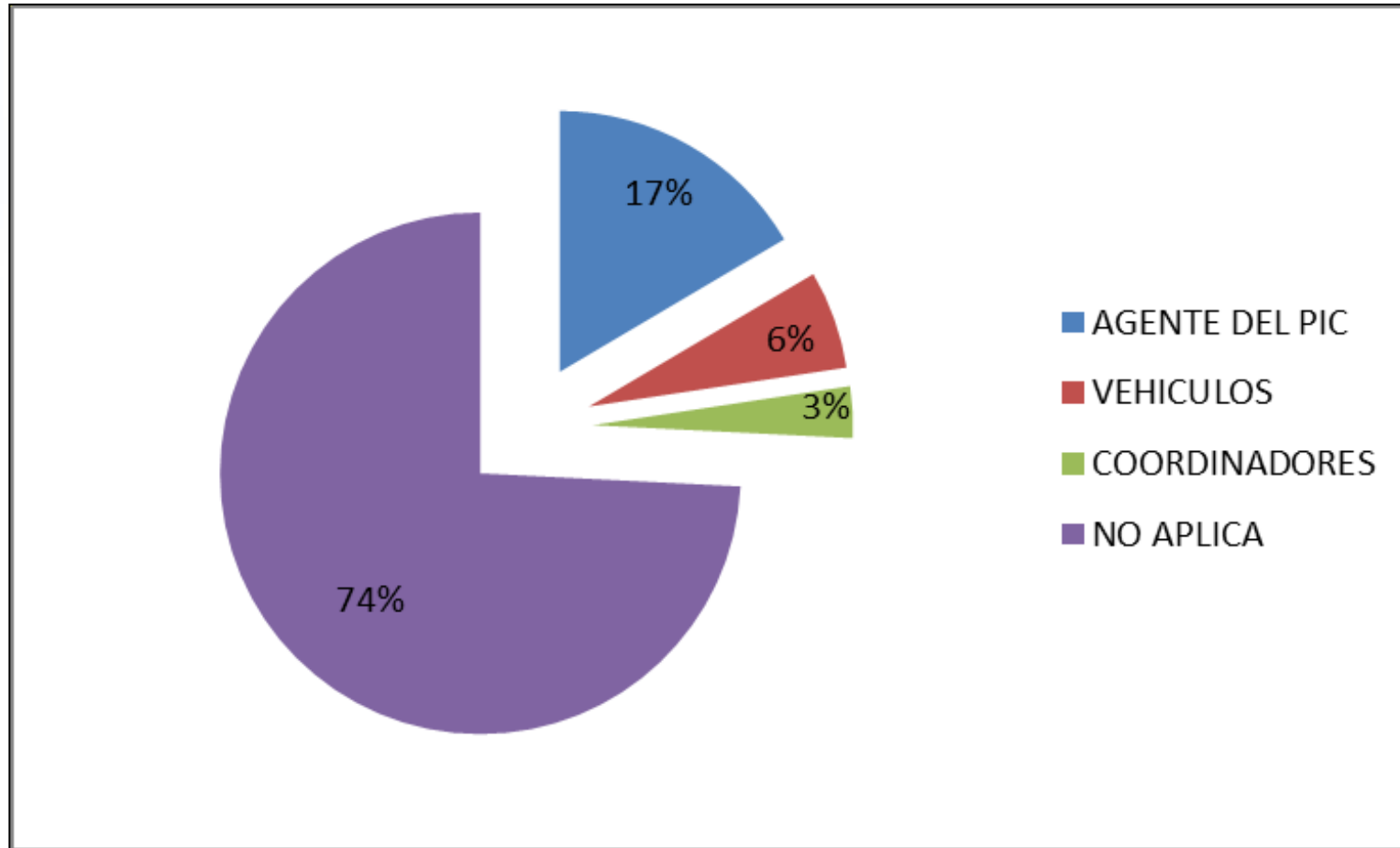
OBJETO: Prestación de servicios de salud para ejecutar Acciones del Plan de Intervenciones Colectivas sobre Salud Ambiental, Vida Saludable y Enfermedades no Transmisibles, Convivencia Social y Salud Mental, Seguridad Alimentaria y Nutricional, Sexualidad y Derechos Sexuales y Reproductivos, Vida Saludable y Enfermedades Transmisibles en el Municipio de Maicao, Departamento de La Guajira.

VALOR: \$ 1.075.000.510

PLAZO: 6 MESES



DISTRIBUCION CONTRATOS PIC





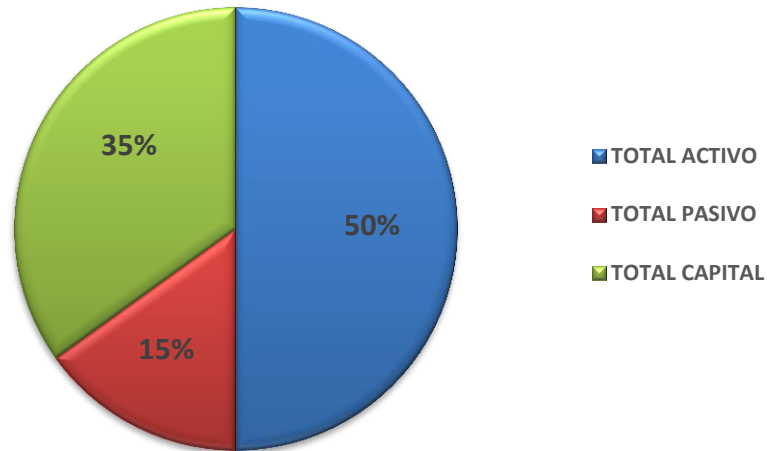
PROYECTOS Y CONTRATOS

| CORTO PLAZO | MEDIANO PLAZO | LARGO PLAZO |
|--|---|--|
| <p>1) FORTALECIMIENTO PARA EL MANEJO INTEGRADO DE LA DESNUTRICION (RESOLUCION 5406-2015)</p> <p>2) FORTALECIMIENTO DEL EQUIPO EXTRAMURAL</p> <p>3) FORTALECIMIENTO DE SIAU</p> | <p>1) AMPLIACION DE PORTAFOLIO DE SERVICIO EN OFTAMOLOGIA Y LABORATORIO CLINICO DE MEDIANA</p> <p>2) ADECUACION DE SOFTWARE DE HISTORIA CLINICA</p> <p>3) MODELO DE ATENCION INTEGRAL EN MEDICINA TRADICIONAL</p> | <p>1) ADQUISICION DE DE TRASPORTE ASISTENCIAL(TAB-TAM)</p> <p>2) AMPLIACION DE INFRAESTRUCTURA</p> |

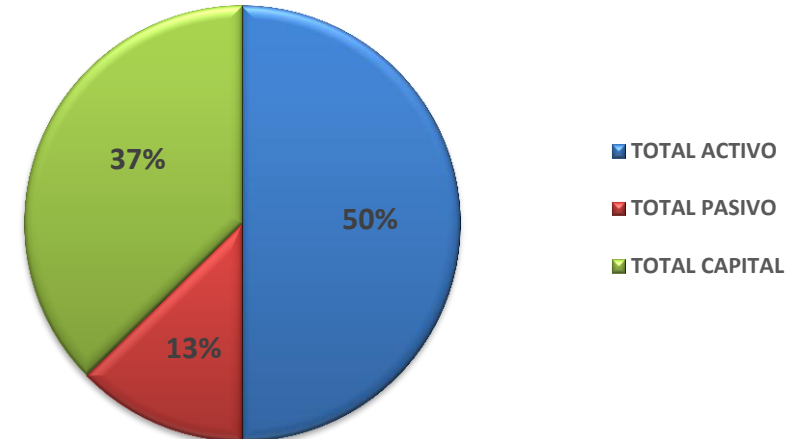
III. INFORMACIÓN FINANCIERA



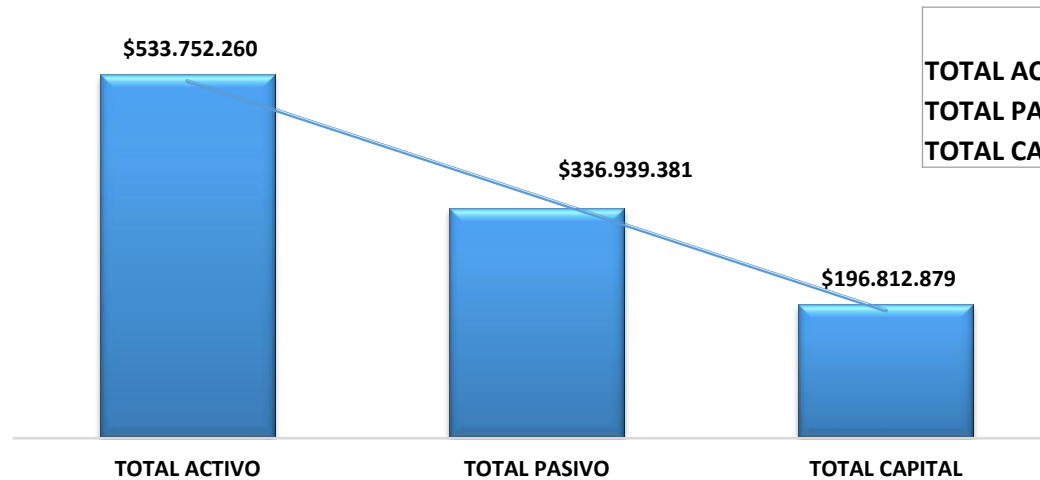
ESTADO SITUACIÓN FINANCIERA
INDIVIDUAL AÑO 2018



ESTADO SITUACIÓN FINANCIERA
INDIVIDUAL AÑO 2017



VARIACION ABSOLUTA

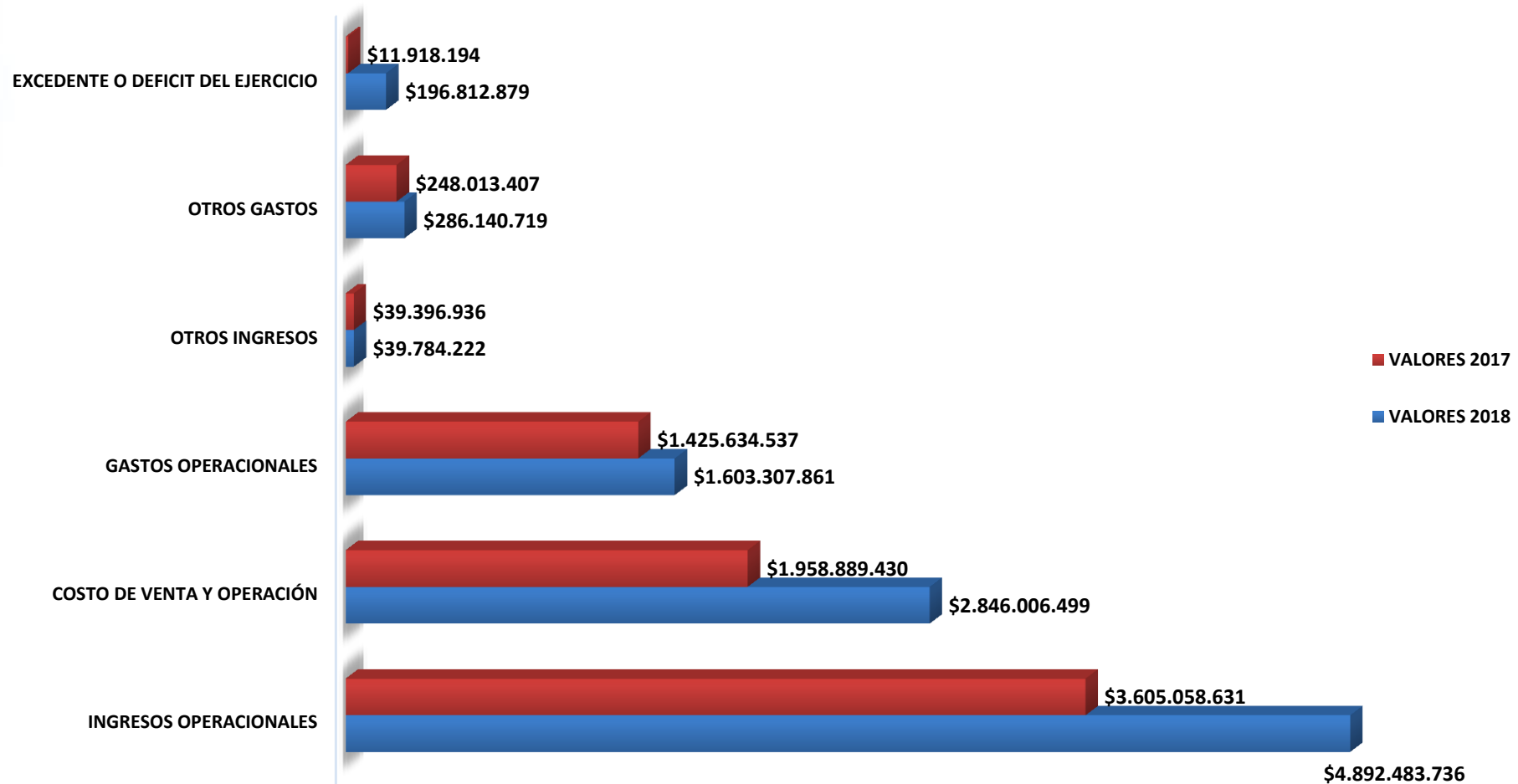


| | VALORES 2018 | VALORES 2017 |
|---------------|------------------|------------------|
| TOTAL ACTIVO | \$ 4.176.004.045 | \$ 3.642.251.785 |
| TOTAL PASIVO | \$ 1.259.710.871 | \$ 922.771.490 |
| TOTAL CAPITAL | \$ 2.916.293.173 | \$ 2.719.480.294 |



INFORMACIÓN FINANCIERA

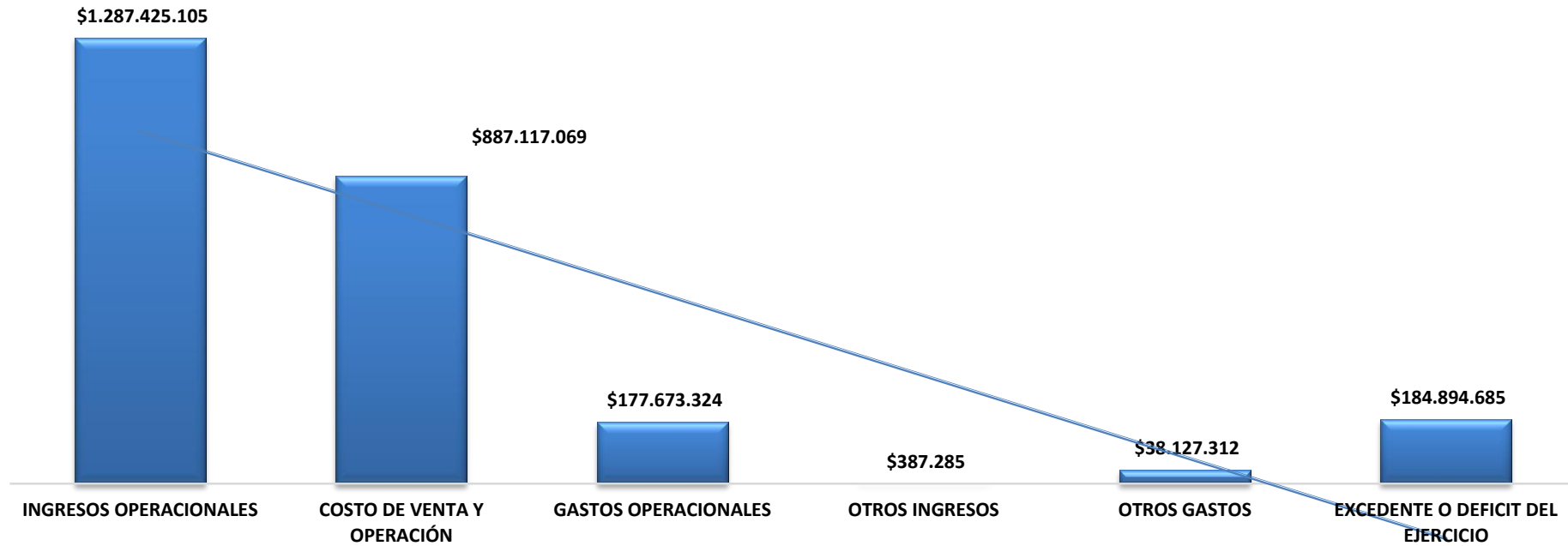
ESTADO DEL RESULTADO INTEGRAL INDIVIDUAL 2017 VS 2018



INFORMACIÓN FINANCIERA



VARIACION ABSOLUTA



IV. SATISFACCIÓN DE USUARIO

ANÁLISIS COMPARATIVO DEL COMPORTAMIENTO DEL TOTAL DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS-PQRS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS.



| AÑO 2017 | |
|----------------|------------|
| EVENTOS | CANTIDADES |
| Petición | 0 |
| Quejas | 27 |
| Reclamos | 1 |
| Sugerencias | 4 |
| Felicitaciones | 1 |
| TOTAL | 33 |

| AÑO 2018 | |
|----------------|------------|
| EVENTOS | CANTIDADES |
| Petición | 0 |
| Quejas | 26 |
| Reclamos | 0 |
| Sugerencias | 15 |
| Felicitaciones | 4 |
| TOTAL | 45 |

ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES MOTIVOS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PRESENTADAS POR LOS USUARIOS.



| AÑO 2018 | |
|----------|--|
| N. º | DESCRIPCIÓN |
| 1 | Faltantes de medicamentos. |
| 2 | Demora en la atención médica. |
| 3 | Demora para la asignación de citas. |
| 4 | Falta de espacio en la sala de espera. |
| 5 | Falta de aire acondicionado. |

ACCIONES DE MEJORAS REALIZADAS:

- Relaciones comerciales con proveedores nuevos.
- Contratación con farmacia local.
- Contracción demás horas medicas.
- Construcción de dos consultorios para medicina general.
- Compra de la planta eléctrica para brindar el servicio sin interrupciones por fallas del servicio eléctrico.
- Se Apoya con recurso humano un guía bilingüe para facilitar el proceso de atención a la población indígena.
- Remodelación del área de espera N° 1 y construcción de la sala de espera N° 2.
- Adecuación y dotación de sillas en la sala de espera.

MECANISMOS DE ATENCIÓN PRIORITARIAS PARA PERSONAS CON DERECHOS A ATENCIÓN PRIORITARIAS O PREFERENCIAL.



Ventanilla o un espacio para la atención prioritaria o preferencial en donde se da prioridad a las mujeres en estado de gestación, niños menores de 6 años, paciente en condición de discapacidad, pacientes con diagnóstico de alto costo, Adultos mayores, desplazados y víctimas de violencia y del conflicto armado todo ley 1751 del 16 de febrero de 2005



Guías bilingües dentro de la institución quienes se encargan de orientar, educar y realizar acompañamientos al usuario en caso de ser necesario, teniendo en cuenta que la mayoría de nuestra población afiliada es indígena.



INFORME DE LOS LOGROS OBTENIDOS COMO PRODUCTO DEL TRABAJO CONJUNTO ENTRE LA ADMINISTRACIÓN Y LAS ALIANZAS, ASOCIACIONES DE USUARIOS Y DEMÁS INSTANCIAS DE PARTICIPACIÓN DE LA ENTIDAD.



La Alianza de usuarios elegida en el año 2017 vigente para el 2018, elegida en los términos del Decreto 1757 de 1994, mediante Asamblea de usuarios en la sala espera de la institución, integrada por los siguientes miembros:

| Identificación | Nombre y Apellidos | Cargo |
|----------------|--------------------|----------------|
| 84.049.127 | Henry Brujes | Presidente |
| 27.041.839 | Elizabeth Palmera | Vicepresidenta |
| 1.124.032464 | Estefany Vásquez | Vocal |
| 1.124.023.383 | Katherine Martínez | Vocal |

LOGROS OBTENIDOS

- El ejercicio de ciudadanía activa para avanzar en la garantía del derecho a la salud y promover el autocuidado de la misma.
- El fortalecimiento de la democracia participativa en la IPSI.
- Fortalecer el conocimiento y empoderamiento de los ciudadanos sobre los derechos y deberes del usuario y del paciente.
- Mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud en la IPSI gracias a sus visitas de observación y reuniones efectuadas en el área de SIAU. sugerencias.

- A través de la participación en las acciones socioeducativas se logró que los usuarios hicieran más uso de los diferentes canales de comunicación tales como el buzón de sugerencias.

INFORME DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN Y PLAN DE MEJORA IMPLEMENTADO O EN CURSO A PARTIR DE LAS DEFICIENCIAS DETECTADAS EN LA ATENCIÓN DEL USUARIO.



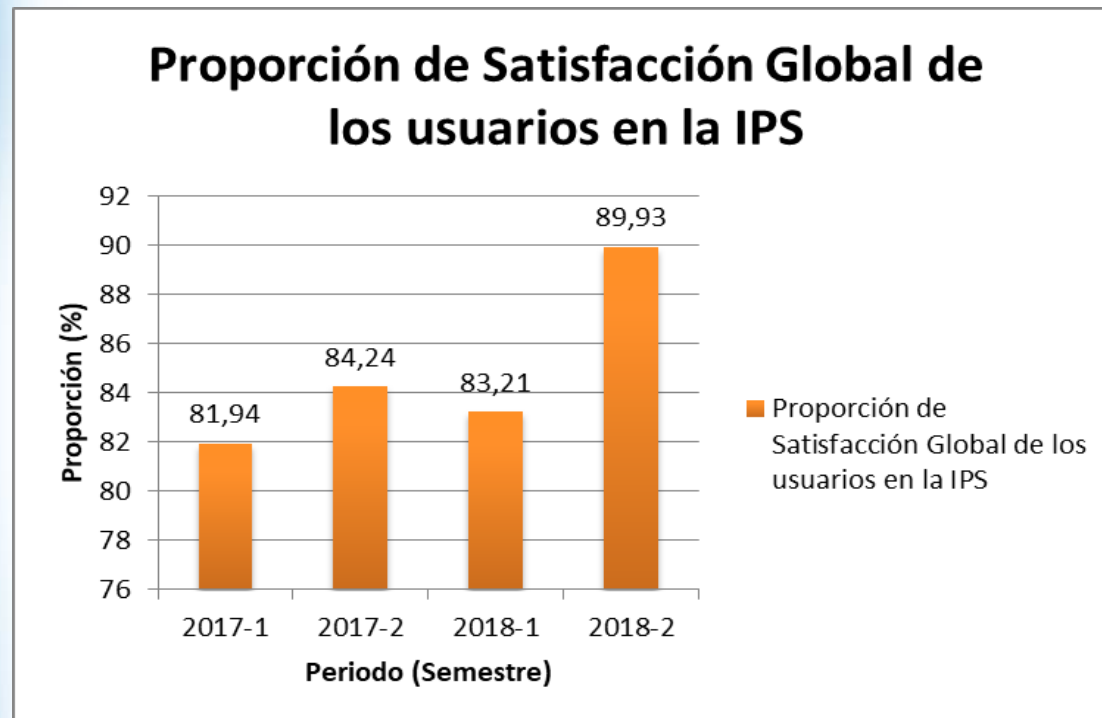
| MESES 2017 | N° DE ENCUESTAS |
|--------------|-----------------|
| ENERO | 443 |
| FEBRERO | 600 |
| MARZO | 620 |
| ABRIL | 745 |
| MAYO | 905 |
| JUNIO | 900 |
| JULIO | 915 |
| AGOSTO | 940 |
| SEPTIEMBRE | 925 |
| OCTUBRE | 950 |
| NOVIEMBRE | 900 |
| DICIEMBRE | 900 |
| TOTAL | 9.743 |

| MESES 2018 | N° DE ENCUESTA |
|--------------|----------------|
| ENERO | 900 |
| FEBRERO | 950 |
| MARZO | 950 |
| ABRIL | 950 |
| MAYO | 890 |
| JUNIO | 900 |
| JULIO | 880 |
| AGOSTO | 878 |
| SEPTIEMBRE | 900 |
| OCTUBRE | 880 |
| NOVIEMBRE | 845 |
| DICIEMBRE | 800 |
| TOTAL | 10.723 |

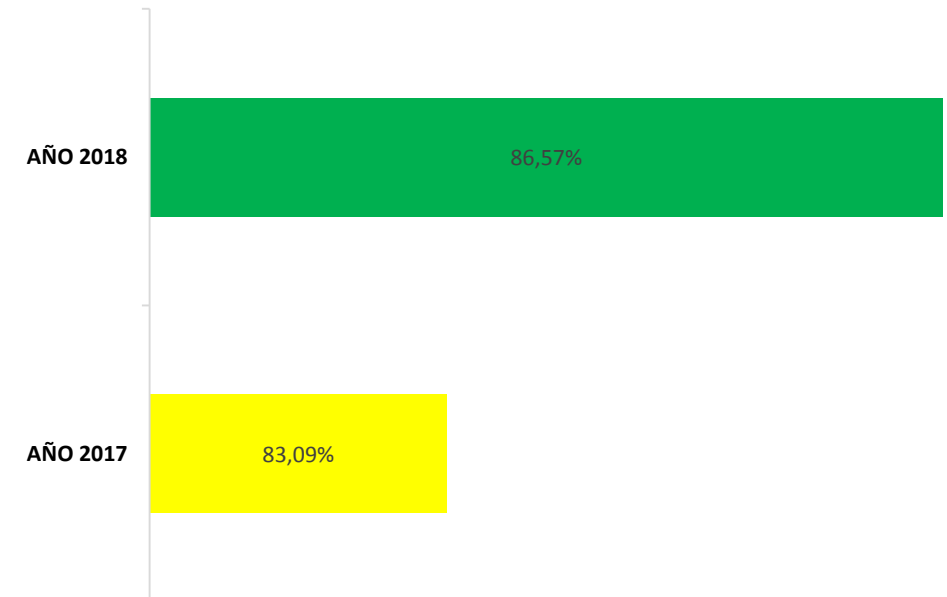
ANALISIS Y PLAN DE MEJORAMIENTO ENCUESTA DE SATISFACCION



| | MUY BUENA | BUENA | REGULAR | MALA | MUY MALA | TOTAL |
|----------|-----------|-------|---------|------|----------|--------|
| AÑO 2017 | 4037 | 4075 | 1351 | 180 | 100 | 9.743 |
| AÑO 2018 | 5.060 | 4.211 | 1253 | 155 | 44 | 10.723 |



PROPORCIÓN PROMEDIO DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS



Fuente: Observatorio de calidad del Ministerio de Salud y Protección Social. Resolución 256 de 2016. <http://oncalidadsalud.minsalud.gov.co/Paginas/Inicio.aspx>

ANALISIS Y PLAN DE MEJORAMIENTO ENCUESTA DE SATISFACCION



ANALISIS Y PLAN DE MEJORAMIENTO AÑO 2017:

de acuerdo a la información arrojada podemos decir que los usuarios encuestados desde el mes de enero hasta diciembre de 2017, indica que hay 83,09% de satisfacción frente a un 16,91% de insatisfacción esta ultima obedecía a la falta de medicamentos y la falta de un software eficiente. en cuanto a la dispensación de medicamentos se logro contratar con dos laboratorios alterno para la entrega excepcional de medicamentos. con relación al segundo motivo de insatisfacción se resolvió gracias a la adquisición del software KRYSTALOS.

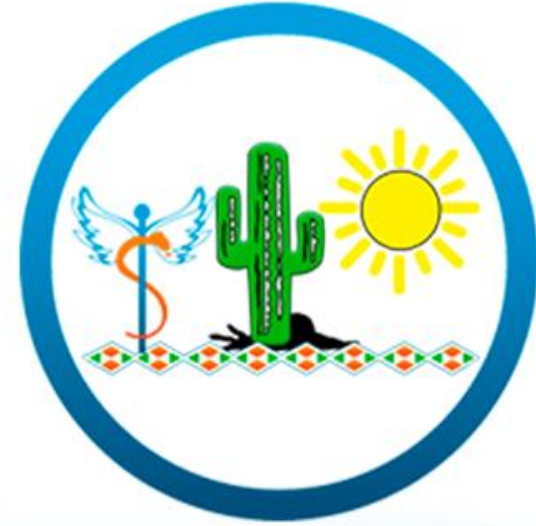
ANALISIS Y PLAN DE MEJORAMIENTO AÑO 2018:

De acuerdo a la información arrojada podemos decir que los usuarios encuestados desde el mes de enero hasta diciembre de 2018, indica que hay 86,57% de satisfacción frente a un 13,43% de insatisfacción esta ultima obedecía a la falta de espacio en la sala de espera y de ventilación. Falta de medicamentos y demora en la asignación de citas.

Las acciones de mejoras ejecutadas:

- Se adquirió una planta lo cual aporto al mejoramiento y calidad en los servicios de la IPSI.
- Remodelación de la primera y construcción de la segunda sala de espera.
- Contratación con nuevos proveedores de medicamentos.
- Contratación de mas horas medicas.

TAPUIN WANÉ
ANALÚT SAU



GRACIAS

