



PSI SUMUYWAJAT

CON SENTIDO HUMANO





A'imajaa Suka Wa'in



BIENVENIDOS ANTÜSHI JIA



PRESENTACIÓN DEL INFORME AUDIENCIA PUBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS AÑO 2019.

FECHA: 14 de Agosto de 2020.

HORA: 09:00 am.

LUGAR:

Sala virtual Zoom

<https://us02web.zoom.us/j/81926225837?pwd=VDBQT21Xbkp0UTkySis4cEd0YlFzUT09>

ID de reunión: 819 2622 5837 Código de acceso: 722925

Facebook live

Ipsi Sumuywajat

<https://www.facebook.com/ipsi.sumuywajat.31>

Pagina web

<http://www.ipsisumuywajat.com.co>

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO



MISIÓN

Somos una institución prestadora de servicios de salud primaria, mediana y de alta 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.

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.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO



POLITICA DE CALIDAD



Prestar servicios de salud con excelente calidad, fundamentado en una cultura de humanización y seguridad, basado un modelo de atención integral e intercultural y gestión de riesgo en salud, dando cumplimiento a los requisitos legales aplicables al sector, mediante el aprovechamiento de los recursos disponibles, logrando la satisfacción de las partes interesadas y el mejoramiento continuo de los procesos y servicios.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO



POLITICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE



A´imajaa Suka Wa´in

En la IPSI SUMUYWAJAT, la seguridad del paciente es una prioridad, comprometida en prevenir y minimizar la ocurrencia de eventos adversos e incidentes durante la atención en salud, mediante la implementación de procesos institucionales y asistenciales seguros, centrados en el usuario y sus familiares; capacitando al capital humano, con el propósito de crear una cultura y entorno seguro humanizado en la atención de salud, donde cada evento, detectado e informado, se gestiona en forma efectiva.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO



MAPA DE PROCESOS



- PROCESO MISIONAL.
- PROCESO DE APOYO.
- PROCESO ESTRATÉGICO.
- PROCESO DE EVALUACIÓN.

PRESENTACIÓN DEL SERVICIO DE SALUD.



INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS Y LA GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD- POBLACIÓN INDIGENA 2018-2019.



AÑO	Total Población subsidiado	Número de usuarios totales, reconocidos como indígenas	Proporción de afiliados total indígenas
2018	25.397	18.157	71%
2019	28.483	20.102	71%

AÑO	Total Población contributivo	Número de usuarios totales, reconocidos como indígenas	Proporción de afiliados total indígenas
2018	747	488	65%
2019	953	567	59%

PRESENTACIÓN DEL SERVICIO DE SALUD.



INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS Y LA GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD-INDICES DEMOGRAFICOS DE LA POBLACION

Grupo de edad	Año 2019	
	IPSI	
	Hombres	Mujeres
Total	13.685	14.798
0-4	2184	1970
5-9	2361	2259
10-14	1282	1264
15-19	1263	1257
20-24	875	1178
25-29	825	1082
30-34	843	1051
35-39	743	874
40-44	627	839
45-49	543	541
50-54	466	549
55-59	486	561
60-64	368	413
65-69	288	329
70-74	215	229
75-79	128	137
80 Y MÁS	188	265

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

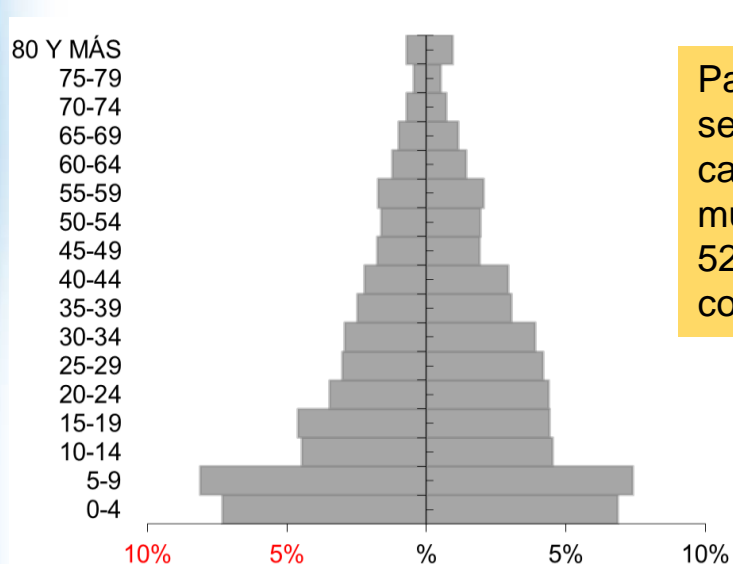
Desagregado por ciclos de vida y sexo, permitiéndonos conocer la composición de la población.

La IPSI Sumuywajat, para el año 2019 tuvo una población de 28.483 . Con un incremento del 11% representado en 3.086 usuarios en comparación con el año 2018. El cual se tuvo una población de 25.397 usuarios.

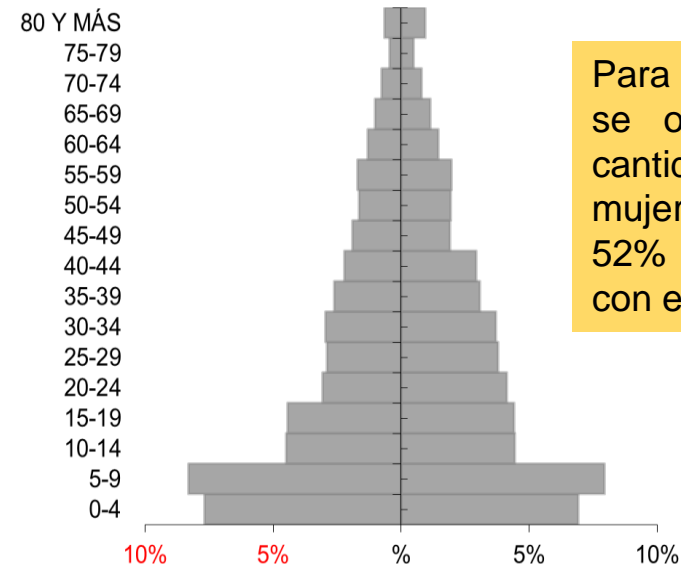
PRESENTACIÓN DEL SERVICIO DE SALUD.



INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS Y LA GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD- PIRAMIDE POBLACIONAL 2018-2019.



Para el año 2018 se obtuvo mayor cantidad de mujeres con un 52,3% y hombres con el 47,7%



Para el año 2019 se obtuvo mayor cantidad de mujeres con un 52% y hombres con el 48%

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.

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.

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 10-14 años.

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.

PRESENTACIÓN DEL SERVICIO DE SALUD.



Índice Demográfico	IPS
Población total	28.483
Población Masculina	13.685
Población femenina	14.798
Razón hombres:mujer	92,48
Razón niños:mujer	61
Índice de infancia	40
Índice de juventud	23
Índice de vejez	6
Índice de envejecimiento	16
Índice demográfico de dependencia	85,15
Índice de dependencia infantil	73,58
Índice de dependencia mayores	11,56
Índice de Friz	228,35

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 228 superando el rango de 160, se considera que la población estudiada es una población joven.

Población total: La población Asignada a la IPSI es de 28.483.

Población masculina: La población masculina representa el 48% de la población total asignada a la IPSI.

Población femenina: La población femenina representa el 52% de la población total asignada a la IPSI.

Relación hombres: mujer: por cada 100 mujeres hay 92 hombres.

Relación niños: mujer: por cada 100 mujeres en edad fértil (15-49años) hay 40 niños y niñas entre 0 y 4 años.

Índice de infancia: por cada 100 personas hay 40 menores de 15 años.

Índice de juventud: por cada 100 personas hay 23 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 85 personas menores de 15 años y mayores de 65 años (dependientes).

Índice de dependencia infantil: por cada 100 personas entre los 15 a 64 años, dependen 74 menores de 15 años.

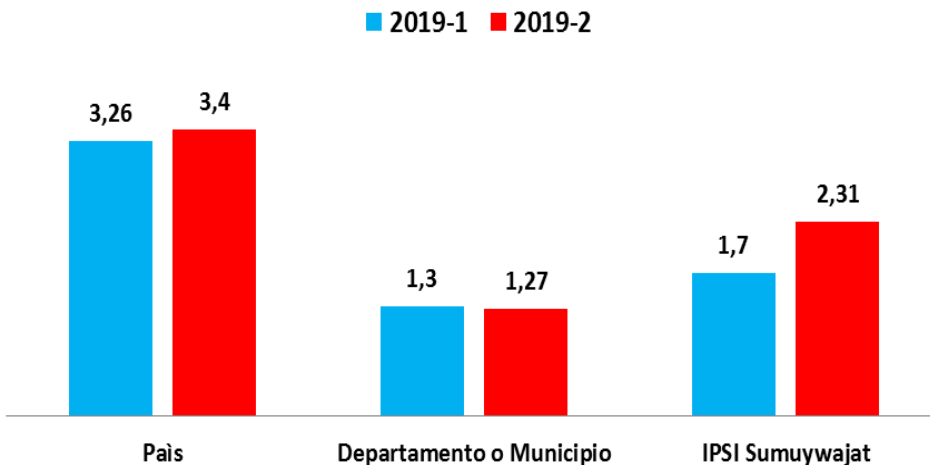
Índice de dependencia mayor: de cada 100 personas entre los 15 a 64 años dependen 12 personas mayores de 65 años.

PRESENTACIÓN DEL SERVICIO DE SALUD.



INDICADORES DE OPORTUNIDAD Y CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD, Y LOS SERVICIOS PRESTADOS

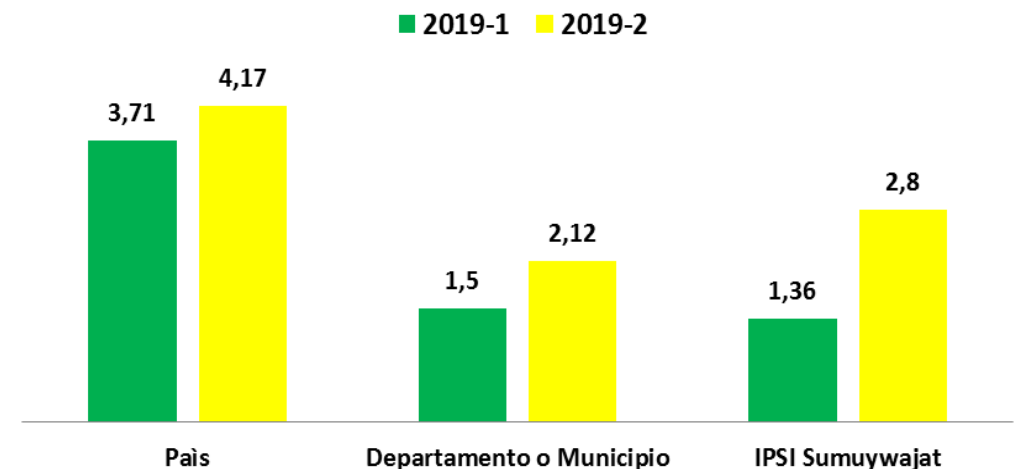
Comparativo de la Oportunidad promedio de citas en Medicina General año 2019.



Los resultados de los indicadores de oportunidad en la citas en Medicina general, la IPS se encuentra dentro del estándar o calidad esperada de los 3 días, en comparación con el País y el Departamento o municipio, la IPS encuentra en cumplimiento del estándar.

Los resultados de los indicadores de oportunidad en la citas en odontología general, la IPS se encuentra dentro del estándar o calidad esperada de los 3 días, en comparación con el País y el Departamento o municipio, la IPS encuentra en cumplimiento del estándar.

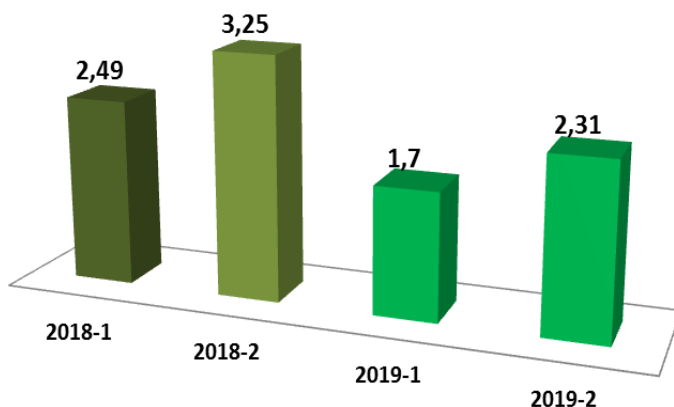
Comparativo de la Oportunidad promedio de citas en Odontología año 2019.



INDICADORES MONITOREO DE LA CALIDAD EN SALUD.



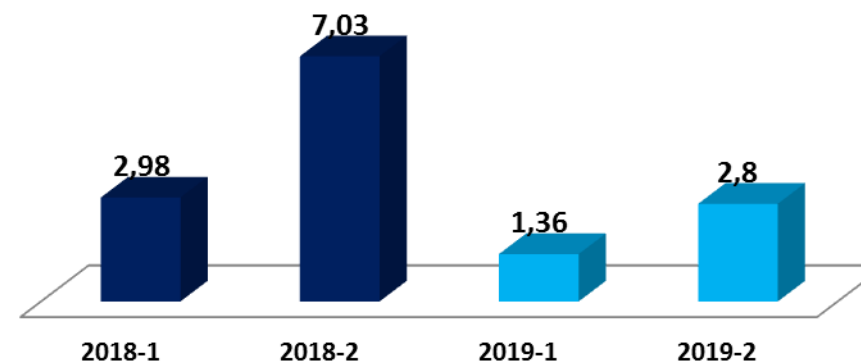
Comparación del Tiempo promedio de espera para la asignación de citas de Medicina general.



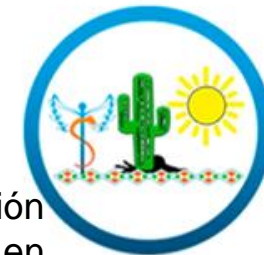
Los resultados del indicador Tiempo promedio de espera para la asignación de citas de Medicina general, en el año 2019, la IPS encuentra en cumplimiento del estándar de los 3 días de espera para citas por primera vez.

Los resultados del indicador Tiempo promedio de espera para la asignación de citas de Odontología general, en el año 2019, la IPS encuentra en cumplimiento del estándar de los 3 días de espera para citas por primera vez, subsanando la oportunidad del segundo semestre del 2018.

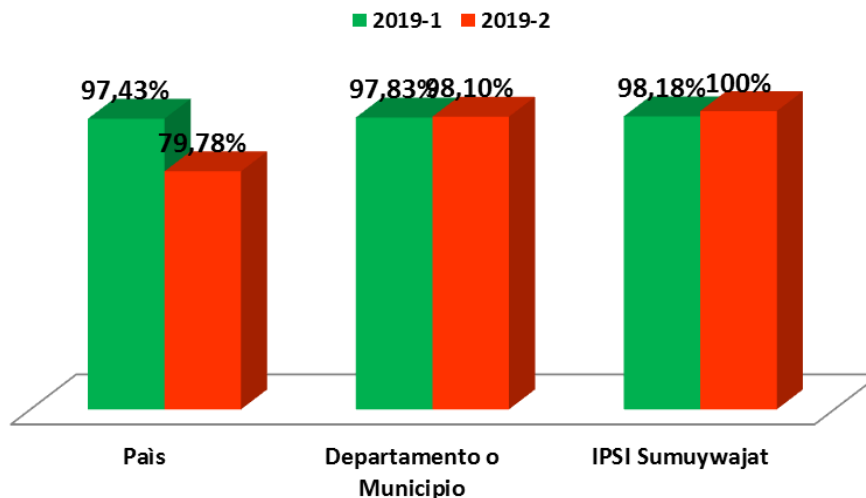
Comparación del Tiempo promedio de espera para la asignación de citas de Odontología



EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES MONITOREO DE LA CALIDAD EN SALUD.



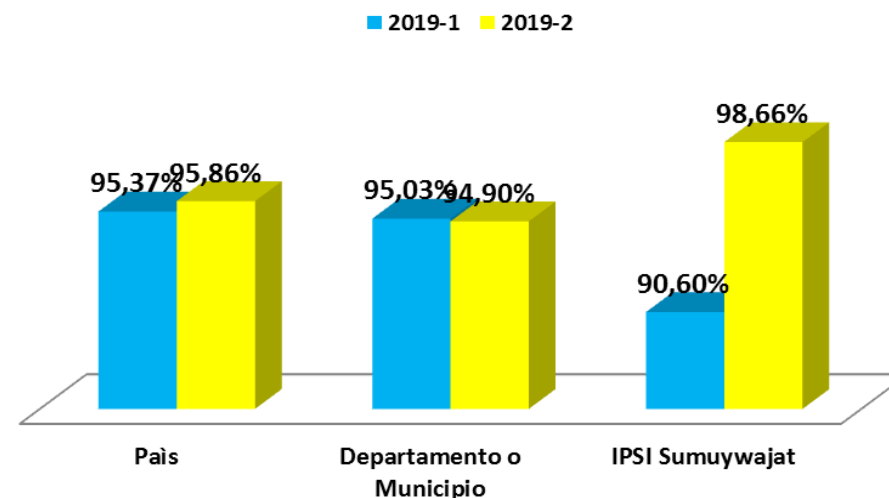
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos



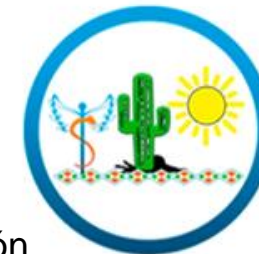
Los resultados del indicador de los usuarios que recomendaría la IPS a sus familiares y amigos, en comparación con el País y el Departamento o municipio, la IPS se encuentra dentro de resultados buenos, superándolos con 98,18% y 100%

Los resultados del indicador de satisfacción global de los usuarios en la IPS, en comparación con el País y el Departamento o municipio, la IPS se encuentra dentro resultados buenos, por debajo con 90,60% para el primer semestre y superándolos con 98,22% para el segundo semestre.

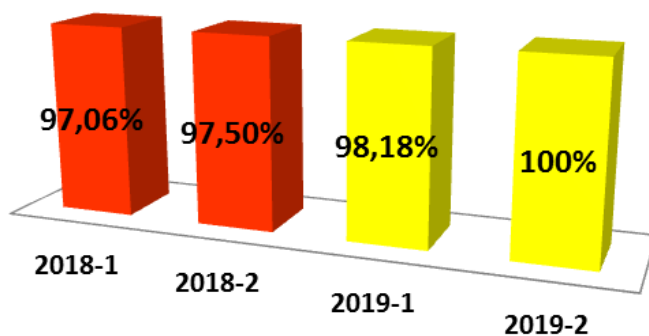
Proporción de satisfacción global de los usuarios en la IPS



INDICADORES MONITOREO DE LA CALIDAD EN SALUD.



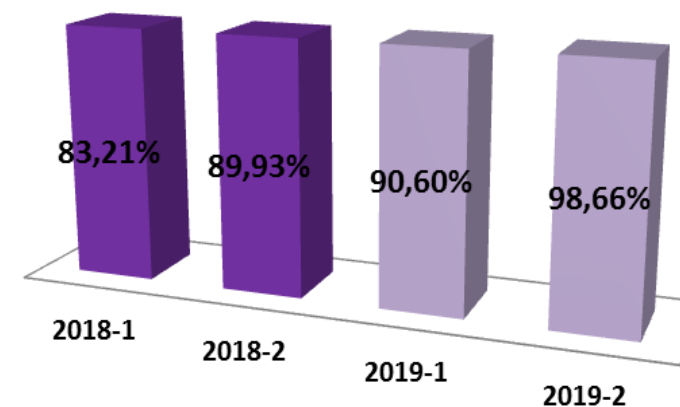
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos



Los resultados del indicador de los usuarios que recomendaría la IPS a sus familiares y amigos, en comparación con el año anterior, la IPS alcanza resultados mejores para el año 2019, superándolos con 98,18% y 100%

Los resultados del indicador de satisfacción global de los usuarios en la IPS, en comparación con el año anterior, la IPS alcanza resultados mejores para el año 2019, superándolos con 90,60% y 98,66%

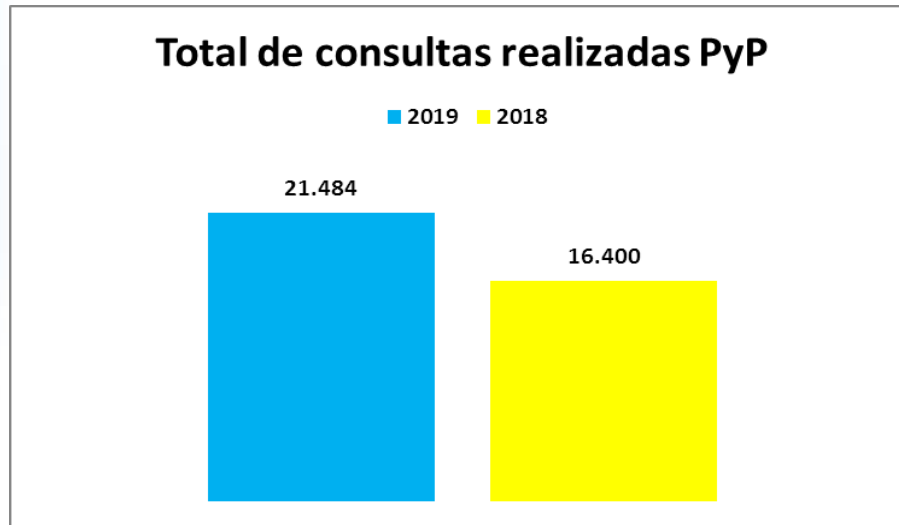
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS



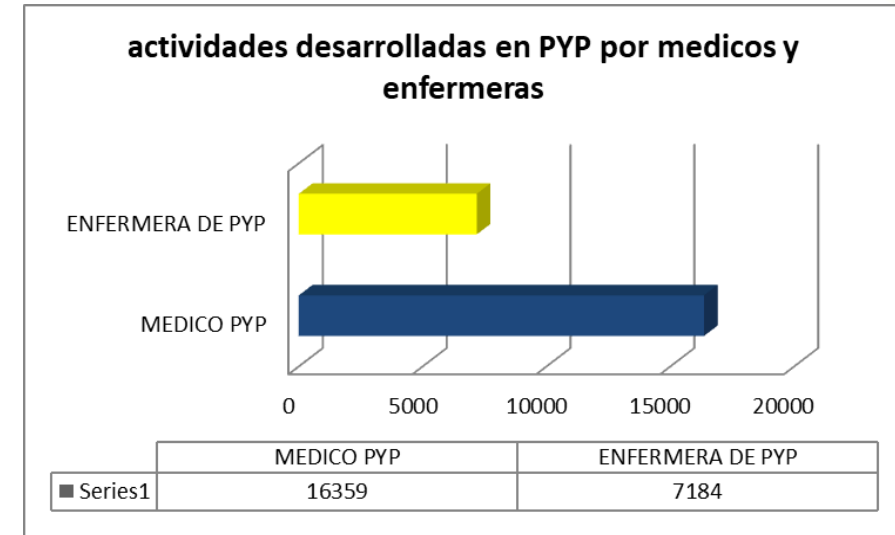
PRESENTACIÓN DEL SERVICIO DE SALUD.



ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN DESARROLLADAS.



Las consultas de PYP de 2018 para el 2019 aumentaron 31%, de acuerdo con la Resolución 3280 de 2018. La cual define que los niños deben ser atendidos según su ciclo de vida y la institución preocupada por la salud de sus usuarios adaptó esta norma, además la base de datos de la población aumentó en casi 2000 pacientes lo que también contribuyó al aumento de las consultas.



En el año 2019 en la institución se realizaron más consultas por médicos PYP que por enfermería esto se debe a dos cosas los médicos de la institución todos realizan la ruta de atención según la Resolución 3280 de 2018 y para ello cuentan con diez médicos generales para realizar dicha ruta y solo cuenta con 3 profesionales de enfermería para realizar las rutas. A esto se debe la diferencia de la atención

PRESENTACIÓN DEL SERVICIO DE SALUD.



PROGRAMA ESPECIALES DE PROMOCION Y PREVENCIÓN (PYP)	TOTALES 2018	TOTALES 2019
PROGRAMA CONTROL PRENATAL	2.876	3.121
PROGRAMA PLANIFICACION FAMILIAR	4.203	5.007
PROGRAMA DE CONTRL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO (CYD)	7.986	7.543
PROGRAMA DE ALTERACIONES DEL JOVEN	1.006	2.022
PROGRAMA DE ALTERACIONES DEL ADULTO	87	1.180
PROGRAMA DE AGUDEZA VISUAL	242	2.611
TOTAL	16.400	21.484

En esta grafica se observa como las consultas de los diferentes programas aun aumentado las atenciones esto debido a la implementación de la ruta de atención 3280 establecida por el Ministerio de la protección social.



PRESENTACIÓN DEL SERVICIO DE SALUD.



ACTIVIDADES DE SALUD PÚBLICA IMPLEMENTADAS

MAPA EPIDEMIOLOGICO DE LA IPS SUMUTYWAJAT		
EVENTOS DE ETV		
	2018	2019
DENGUE	31	32
MALARIA	2	1
LEPTOSPIROSIS	1	0
TUBERCULOSIS Y LEPROA		
LEPROA	0	1
TUBERCULOSIS EN TODAS LAS FORMAS	8	11
EVENTOS INMUNOPREVENIBLES		
SARAMPION	1	6
TOS FERINA	1	2
VARICELA	132	42
EVENTOS SALUD MENTAL		
INTENTO DE SUICIDIO	2	11
VIOLENCIA DE GENERO	17	33
EVETOS DE ITS		
SIFILIS GESTACIONAL	6	14
SIFILIS CONGENITA	1	4
VIH-SIDA	11	17
HEPATITIS B	0	0
MATERNIDAD SEGURA		
DEFECTO CONGENITO	2	1
MORBILIDAD MATERNA EXTREMA	49	29
PAROTIDITIS	2	0

Se observan los eventos de morbilidad en los que se presentaron un mayor aumento en el año 2019 en comparación con 2018:

LEPROA con 1 caso.

TUBERCULOSIS con un aumento del 38%

SARAMPION con un aumento del 86%

INTENTO DE SUICIDIO unos de los eventos con más aumento significativo con 450% para el 2019 con 9 casos más que año anterior.

VIOLACIÓN DE GENERO con un aumento del 66% .

SÍFILIS GESTACIONAL con un aumento del 70%.

VIH-SIDA con un aumento del 61%.

MORBILIDAD MATERNA EXTREMA en el año 2019 tuvo una disminución significativa para la IPS con el 37% menos.

PRESENTACIÓN DEL SERVICIO DE SALUD.



ACTIVIDADES DE SALUD PÚBLICA IMPLEMENTADAS

INTOXICACIONES		
ENF. TRANS. POR ALIMENTOS O AGUA ETA	4	4
INTOXICACION POR SUSTANCIA QUIMICA	1	6
ZONOSIS		
ACCIDENTE OFIDICO	2	2
AGRESIONES POR ANIMALES	11	43
EVENTOS DE LA VIGILANCIA NUTRICIONAL		
BAJO PESO AL NACER	13	14
DESNUTRICION AGUDA EN MENORES DE 5 AÑOS	85	84
OTROS EVENTOS		
HEPATITIS A	1	2
CANCER EN MENOR DE 18 AÑOS	0	2
MORTALIDAD		
MORTALIDAD MATERNA	1	1
MORTALIDAD PERINATAL	6	15
MORTALIDAD POR TB	0	1
MORTALIDAD POR DENGUE	0	1

En los eventos que más se presentó aumento **BAJO PESO AL NACER** con el 8% **HEPATITIS A** con el 67% todos estos eventos corresponden a los casos de personas colombianas. Y en cuantos a las mortalidades en todas se presentaron aumento pero con mayor numero fue la **MORTALIDAD PERINATAL** con el 150% más que el 2018.

PRESENTACIÓN DEL SERVICIO DE SALUD.



ACTIVIDADES DE SALUD PÚBLICA IMPLEMENTADAS

EVENTO DE INTERES EN SALUD PUBLICA A CORTE DE LA SEMANA 51 EN LA IPSI SUMUYWAJAT EN EL 2019			
EVEN TO DE MORBILIDAD	REPORTADO POR LA IPSI SUMUYWAJAT	REPORTADO POR OTRAS INSTITUCIONES	TOTAL EVENTO
AGRESIONES POR ANIMALES	0	43	43
BAJO PESO AL NACER	0	14	14
DEFECTOS CONGENITOS	0	1	1
DENGUE	0	32	32
DESNUTRICION	22	62	62
ENFERMEDADES TRANSMITIDAS POR ALIMENTOS	0	4	4
HEPATITIS A	0	2	2
LEPTOSPIROSIS	0	0	0
MALARIA	0	1	1
MORBILIDAD MATERNA EXTREMA	0	39	39
PAROTIDITIS	0	0	0
SIFILIS GESTACIONAL	14	0	14
TUBERCULOSIS	0	11	11
VIOLENCIA DE GENERO	0	33	33
VARICELA	29	13	42
VIH	8	9	17
TOTAL EVENTOS	69	234	303

Eventos de interés en salud pública en el 2019. Los eventos de interés en salud pública que más se presentaron en el 2019 en la IPSI SUMUYWAJAT fueron casos, desnutrición con 84 casos, agresiones por animales 43 casos, varicela con 42 casos, morbilidad materna extrema con 39 casos, dengue con 32 casos, Para lo cual se crearon planes de mejoramiento para disminuir estos eventos en la institución.

MODELO DE ATENCIÓN INTERCULTURAL



PORCENTAJE DE LOS GRUPOS POBLACIONALES DE LOS USUARIOS AFILIADOS A LA ENTIDAD EN ZONA RURAL

La Ips Indígena Sumuywajat, tiene presencia en 158 comunidades indígenas wayuu en el Municipio de Maicao; teniendo en cuenta la población para la vigencia 2019, el 83% , es decir el 16.680 de los usuarios se encuentran en zona rural y el 17 % de la población indígena wayuu correspondiente a 3.422 usuarios wayuu, se ubican en zona urbana, cifra que deja ver que debe existir presencia de mas de un equipo extramural al interior de las comunidades.

POBLACION INDIGENA EN ZONA RURAL							
	PORCENTAJE						
Completa	100%	28.483					
			porcentaje	viven en zona rural	porcentaje	viven en urbana	porcentaje
INDIGENA	71%	20.102	100%	16.680	83%	3.422	17%
NO IDIGENA	29%	8.381					

ACCIONES PARA BRINDAR ATENCION DE SERVICIOS DE SALUD AL INTERIOR DE LAS COMUNIDADES WAYUU.



PRESTACION DEL SERVICIO DE SALUD A TRAVES DE EQUIPO EXTRAMURAL.

Se programan 4 salidas semanales a comunidades en zona rural, quienes por su dispersión y otros factores de riesgo no pueden trasladarse hasta zona urbana para atención intramural, lo que en el mes representa 16 salidas, en el cual el equipo extramural brinda atención en salud en distintas comunidades o según su número de población y según necesidad se agenda hasta por 3 veces la misma comunidad en el mes.



SERVICIOS DE ATENCION EN SALUD A TRAVES DE EQUIPO EXTRAMURAL



- Servicios prestados en brigadas de salud:
- Medicina alopática general
- Higiene oral
- Servicio de farmacia
- Enfermería
- Promoción y prevención



SERVICIOS DE ATENCION EN SALUD A TRAVES DE EQUIPO EXTRAMURAL



- Servicio de farmacia:



- Servicio de enfermería



SERVICIOS DE ATENCION EN SALUD A TRAVES DE EQUIPO EXTRAMURAL.



Para la vigencia 2019, se realizaron actividades de servicios educativos de salud con enfoque diferencial, de promoción y prevención en forma grupal a los afiliados indígenas de la entidad, a través de agentes de salud tradicional (PARTERA O EMEIJAT), sobre los cuidados de la mujer en estado de gestación, cuidados alimentarios en la niñez y gestación y fortalecimiento de la lactancia materna.

PARTERA TRADICIONAL DE LA COMUNIDAD DE TUMOU:



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



N°	DESCRIPCIÓN
1	Mayor población de usuarios ubicados en zona rural.
2	Un equipo extramural para la atención de la población en zona rural, debe considerarse tener mas de un equipo en campo.
3	Insuficiencia de medicamentos en brigada.
4	Un vehículo como medio de transporte de equipo extramural insuficiente, en consideración con el personal transportado.

ACCIONES DE MEJORAS PARA EL SERVICIO DEL MODELO DE ATENCION INTERCULTURAL:

- Contratación de personal que realicen atención en campo, mas de un equipo extramural, teniendo en cuenta la población ubicada en zona rural y dispersa.
- Contratación de vehículos que puedan transportar al equipo extramural hasta la comunidad objeto de la brigada
- Verificar con el área de aseguramiento la población real y presencia de usuarios en la comunidad para promediar los medicamentos que debe llevar el equipo.
- Verificar que el suministro de medicamentos sea superior al numero de afiliados presentes en la comunidad.



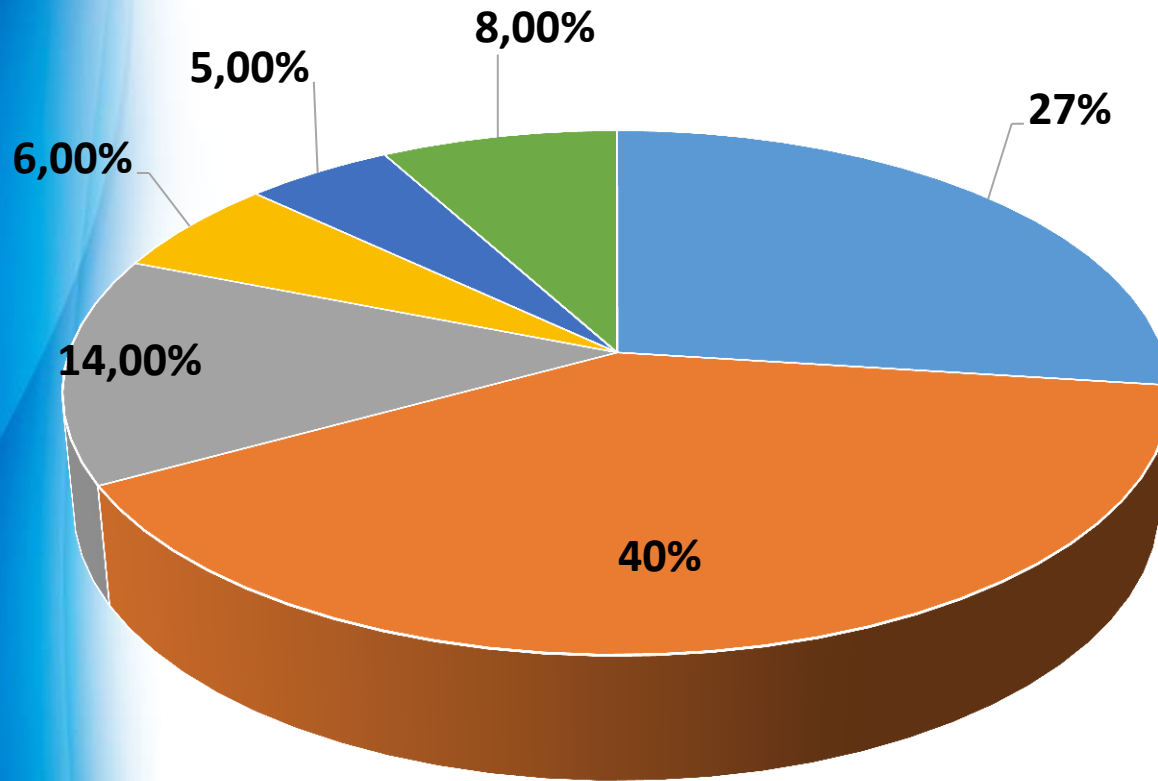
CONTRATACIÓN



Contratos de prestación de servicios de salud suscritos entre la **IPS Indígena Sumuywajat** y las **EAPB**.

CONTRATACION.

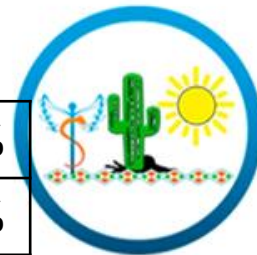
MODALIDAD CONTRATUAL:



DEFINIDO:	27%
PRESTACION POR SERVICIO:	40%
MANTENIMIENTOS:	14%
ARRENDAMIENTO:	6%
SUMINISTROS:	5%
OTROS:	8%

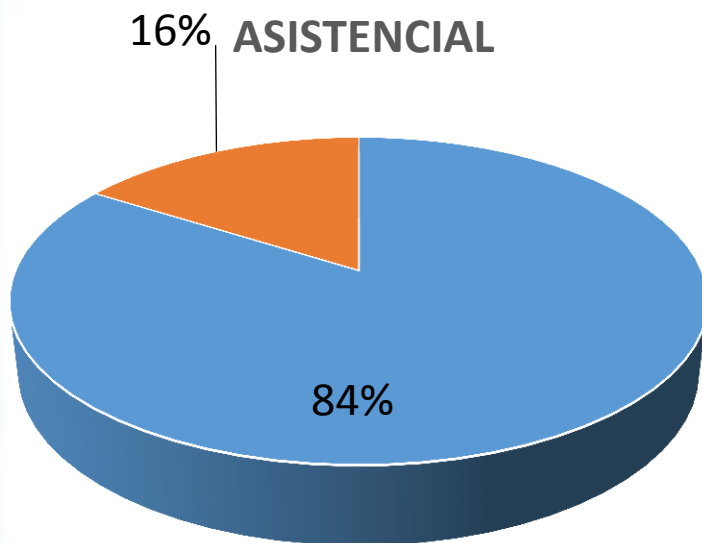
■ DEFINIDO ■ PSP ■ MANTENIMIENTO ■ ARRENDAMIENTO ■ SUMINISTRO ■ OTROS

DISTRIBUCION POR AREAS:



ASISTENCIAL	72%
ADMINISTRATIVOS	28%

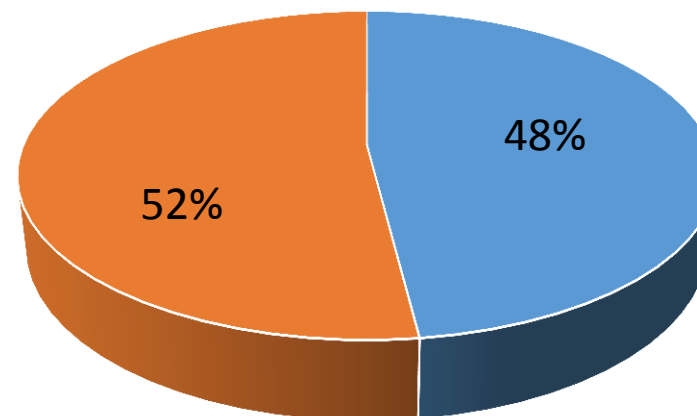
ASISTENCIAL	
FEMENINO	84%
MASCULINO	16%



■ FEMENINO ■ MASCULINO

ADMINISTRATIVOS	
FEMENINO	48%
MASCULINO	52%

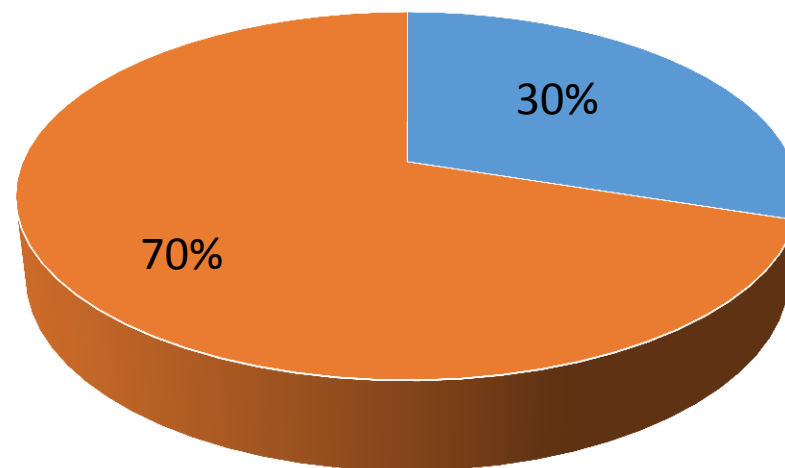
ADMINISTRATIVOS



■ FEMENINO ■ MASCULINO

PERTINENCIA ETNICA:

INDIGENA	30%
NO INDIGENA	70%



■ INDIGENA ■ NO INDIGENA



ASPECTOS FINANCIEROS

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA INDIVIDUAL

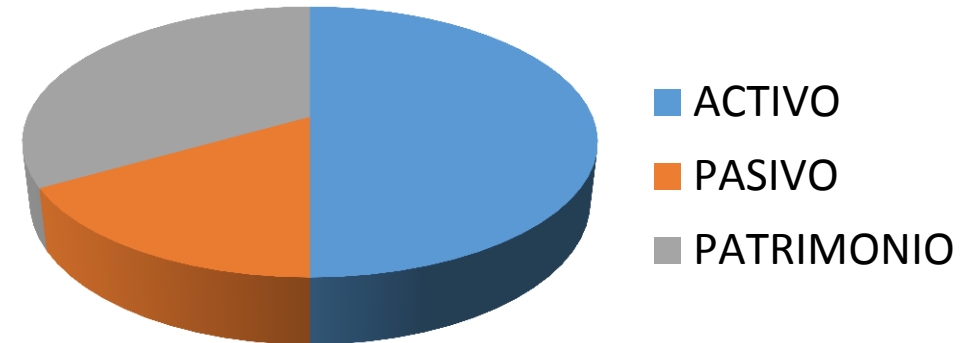


ACTIVO: 4'400,752,631

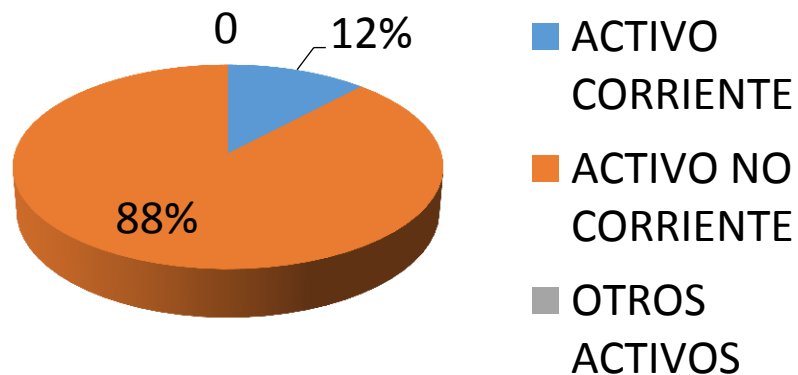
PASIVO: 1'473,522,567

PATRIMONIO: 2'927,230,064

ESFI 2019



ACTIVO = 4'400,752,631



ACTIVO CORRIENTE: 547,411,793

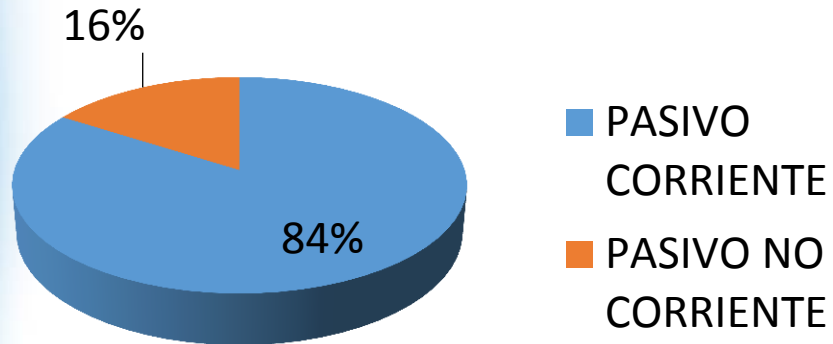
ACTIVO NO CORRIENTE: 3'853,340,837

OTROS ACTIVOS: 0

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA INDIVIDUAL.



PASIVO = 1'473,522,567

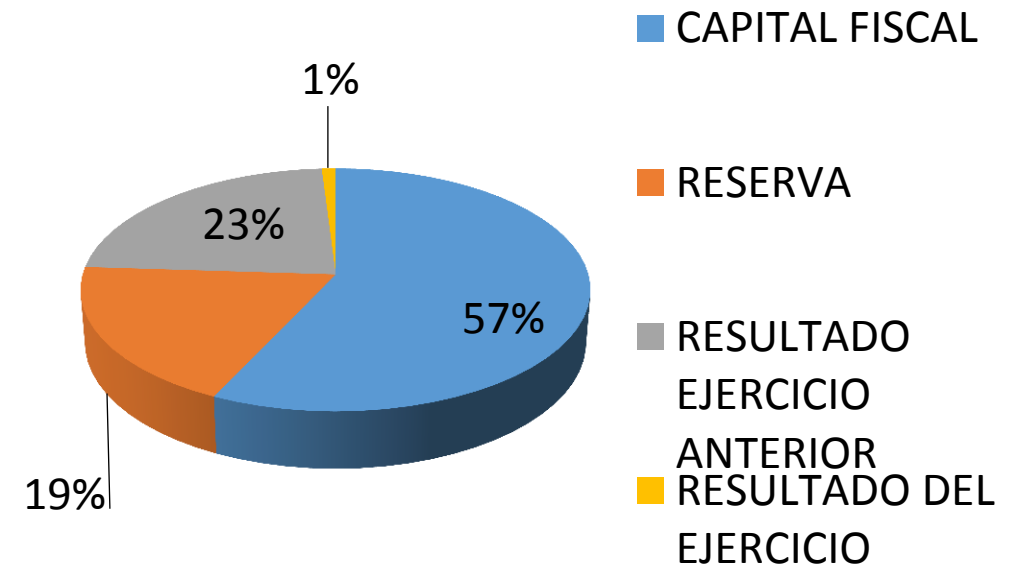


PASIVO CORRIENTE: 1'232,801,380

PASIVO NO CORRIENTE: 240,721,187

CAPITAL FISCAL:	1'667,609,154
RESERVA:	571,409,896
RESULTADO DE EJERCICIO ANTERIOR	667,274,122
RESULTADO DE EJERCICIO	10,936,891

PATRIMONIO = 2'927,230,064



ASPECTO FINANCIERO



INFORMACIÓN RELACIONADA CON LAS CONDICIONES FINANCIERAS DE LA ENTIDAD Y LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA.

INDICADORES FINANCIEROS		2019 Año 1		2018 Año 2	
LIQUIDEZ GENERAL	ACTIVO CORRIENTE	\$ 547.411.793	0,37	\$ 376.300.566	0,30
	PASIVO TOTAL	\$ 1.473.522.567		\$ 1.259.710.871	
LIQUIDEZ CORRIENTE	ACTIVO CORRIENTE	\$ 547.411.793	0,44	\$ 376.300.566	0,38
	PASIVO CORRIENTE	\$ 1.232.801.380		\$ 986.889.441	
COBERTURA DE LOS GASTOS DE EXPLOTACIÓN	ACTIVO CORRIENTE - INVENTARIOS	\$ 385.889.410	29,52	\$ 265.868.023	19,79
	(COSTO DE MERCANCÍA VENDIDA + GASTOS DE ADMINISTRACIÓN Y VENTA) / 365 DÍAS	\$ 13.070.517		\$ 13.433.299	
DISPONIBILIDAD O TESORERÍA INMEDIATA	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES	\$ 642.160	0,00	\$ 14.802.478	0,01
	PASIVO CORRIENTE	\$ 1.232.801.380		\$ 986.889.441	
PRUEBA ÁCIDA	ACTIVO CORRIENTE - INVENTARIOS	\$ 385.889.410	0,31	\$ 265.868.023	0,27
	PASIVO CORRIENTE	\$ 1.232.801.380		\$ 986.889.441	
CAPITAL DE TRABAJO	ACTIVO CORRIENTE - PASIVO CORRIENTE	\$ 547.411.793	-\$685.389.587	\$ 376.300.566	-
		\$ 1.232.801.380		\$ 986.889.441	

ASPECTO FINANCIERO



INFORMACIÓN RELACIONADA CON LAS CONDICIONES FINANCIERAS DE LA ENTIDAD Y LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA.

NIVEL DE ENDEUDAMIENTO:

Este indicador, analiza el nivel de endeudamiento con el que cuenta la IPSI SUMUYWAJAT respecto a sus activos, siendo estos últimos las partidas con las que eventualmente la organización podrá responder por esas obligaciones. Para el año 2019 cuenta con 0,33 y para el año 2018 es 0,30. Generalmente, este indicador no debe ser superior a 0,60. Entre más se acerque este indicador a 1, la entidad tendrá un mayor grado de endeudamiento sobre el monto total de sus activos.

LEVERAGE O APALANCAMIENTO FINANCIERO TOTAL:

Este indicador guarda una relación entre el total del patrimonio de la entidad y qué tan comprometido está este con los pasivos de la misma. De la evaluación de este indicador se puede concluir qué nivel de riesgo tienen las comunidades asociadas ante la eventualidad de respaldar con su patrimonio el pasivo de la IPS. Para el año 2019 el resultado es 0,50 y para el año 2018 es 0,43. Si este indicador se acerca más a 1, quiere decir que la ips tiene un mayor grado de endeudamiento sobre el monto total de su patrimonio. Entre mayor sea el patrimonio con relación al pasivo, mejor.

ASPECTO FINANCIERO



INFORMACIÓN RELACIONADA CON LAS CONDICIONES FINANCIERAS DE LA ENTIDAD Y LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA.

ENDEUDAMIENTO A CORTO PLAZO:

Este indicador mide la proporción de los pasivos corrientes que tiene la IPS SUMUYWAJAT con relación al total de sus pasivos. Con este indicador se puede determinar cuál es la magnitud de las obligaciones que tienen un vencimiento inferior a un año. Para el año 2019 0,84 y año 2018 es 0,78. De la evaluación de dichos indicadores la IPS puede percibir que se ve afectado su flujo de caja por el volumen de las obligaciones que debe atender a corto plazo. Este indicador se acerca más a 1, esto quiere decir que del total del pasivo de la IPS, una gran parte corresponde a pasivos corrientes (inferior a un año).

ENDEUDAMIENTO A LARGO PLAZO:

Este indicador mide la proporción de los pasivos no corrientes que tiene la entidad con relación al total de sus pasivos. Con este indicador se puede determinar cuál es la magnitud de las obligaciones que tienen un vencimiento superior a un año. La idea sería que la ips (sin asumir unos costos muy elevados) pudiera mantener gran porcentaje de sus pasivos a largo plazo para no afectar su flujo de caja. Si este indicador se acerca más a 1, esto quiere decir que del total del pasivo de la entidad, una gran parte corresponde a pasivos no corrientes. Para el año 2019 el indicador es 0,16 y para el año 2018 fue 0,22

COBERTURA DE INTERESES:

Este indicador mide la capacidad que tiene la IPS SUMUYWAJAT para realizar los pagos de sus gastos financieros luego de asumir su costo de venta y gastos operacionales. Para el año 2019 el indicador es 0,21 y para el año 2018 fue 3,22. Entre mayor sea este indicador, mayor capacidad tiene la entidad de cumplir sus obligaciones de intereses.

ASPECTO FINANCIERO

GESTIÓN FINANCIERA



Patrimonio Total	*	100	$\frac{2.927.230.064}{1.677.609.154}$	=	174,49
cuenta q registra el capital					

El indicador es óptimo ya que este indicador debe estar por encima del 50% y la IPS SUMUYWAJAT está al 174.79%

obligaciones mercantiles a más de 360 días	*	100	$\frac{9.324.864}{1.232.801.380}$	=	0,76
Pasivo Corriente					

El indicador es óptimo ya que las obligaciones mercantiles NO superan el 50% del pasivo Corriente la IPS esta: 0.76%

Obligaciones laborales a más de 360 días	*	100	$\frac{0}{1.232.801.380}$	=	0,00
Pasivo Corriente					

El indicador anterior muestra que la IPSI SUMUYWAJAT no tiene deuda de tipo laboral mayor a 360 días.

ASPECTO FINANCIERO



PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DEL BALANCE GENERAL Y EL ESTADO DE RESULTADOS COMPARADO CON AL MENOS LA ÚLTIMA VIGENCIA.

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA INDIVIDUAL					
Periodos contables terminados el 31/12/2019 y 31/12/2018					
(Cifras en pesos Colombianos)					
	NOTAS	2019	2018	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION RELATIVA
1	ACTIVOS	4.400.752.631,46	4.176.004.044,53	224.748.586,93	143,58
	ACTIVO CORRIENTE	547.411.793,91	376.300.565,88	171.111.228,03	63,09
11	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO	642.159,59	14.802.478,24	- 14.160.318,65	-95,66
1110	DEPOSITOS EN INSTITUCIONES FINANCIERAS	642.159,59	14.802.478,24	- 14.160.318,65	-95,66
				-	
13	CUENTAS POR COBRAR	385.247.251,42	251.065.545,00	134.181.706,42	79,96
1319	PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD	435.897.177,42	243.243.766,00	192.653.411,42	79,20
1384	OTROS DEUDORES	15.703.018,00	7.821.779,00	7.881.239,00	100,76
1386	DETERIORO ACUMULADO DE CUENTAS POR COBRAR	- 66.352.944,00	-	- 66.352.944,00	-100,00
				-	
15	INVENTARIOS	161.522.382,90	110.432.542,64	51.089.840,26	78,79
1510	MERCANCIAS EN EXISTENCIAS	7.739.580,83	5.876.342,34	1.863.238,49	31,71
1514	MATERIALES Y SUMINISTROS	153.782.802,07	104.556.200,30	49.226.601,77	47,08
				-	
	ACTIVO NO CORRIENTE	3.853.340.837,55	3.799.703.478,65	53.637.358,90	80,49
16	PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPOS	3.853.340.837,55	2.134.941.433,65	1.718.399.404	80,49
1605	TERRENOS	239.824.000,00	164.320.000,00	75.504.000	45,95
1615	CONSTRUCCIONES EN CURSO	-	-	-	0,00
1640	EDIFICACIONES	2.946.943.941,58	1.164.405.460,58	1.782.538.481,00	153,09
1645	PLANTAS, DUCTOS Y TUNELES	246.884.070,00	246.884.070,00	-	0,00
1660	EQUIPO MEDICO Y CIENTIFICO	275.785.063,07	263.969.837,07	11.815.226,00	4,48
1665	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPO DE OFICINA	320.244.130,00	291.014.860,00	29.229.270,00	10,04
1670	EQUIPO DE COMUNICACIÓN Y COMPUTACION	233.484.375,00	209.673.025,00	23.811.350,00	11,36
1675	EQUIPOS DE TRACCION Y ELEVACION	82.990.000,00	82.990.000,00	-	0,00
1685	DEPRECIACION ACUMULADA	- 492.814.742,10	- 288.315.819,00	- 204.498.923,10	70,93
				-	
19	OTROS ACTIVOS	-	1.664.762.045,00	- 1.664.762.045	100,00
1910	CARGOS DIFERIDOS	-	-	-	0,00
1951	PROPIEDADES DE INVERSION	-	1.664.762.045,00	- 1.664.762.045	100,00
	TOTAL ACTIVO	4.400.752.631,46	4.176.004.044,53	224.748.586,93	5,38

ASPECTO FINANCIERO



ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

EJECUCION PRESUPUESTAL DE INGRESOS VIGENCIA FISCAL AÑO 2019					
CONCEPTO	PRESUPUEST O	FACTURADO	RECAUDADO	CUENTAS	%
	DEFINITIVO			POR COBRAR	
REGIMEN SUBSIDIADO	4.556.747.761	4.556.747.761	4.150.255.184	406.492.577	79,7
REGIMEN CONTRIBUTIVO	107.787.202	107.787.202	78.382.601	29.404.601	1,9
COPAGOS Y CUOTAS MODERADORAS	2.603.600	2.603.600	2.603.600	-	0,0
OTRAS VENTAS DE SERVICIOS DE SALUD	22.343.746	22.343.746	22.343.746	-	0,4
OTROS INGRESOS	2.026	2.026	2.026	-	0,0
RECURSOS DE CAPITAL	1.026.486.683	1.026.486.683	1.026.486.683	-	18,0
TOTALES	5.715.971.018	5.715.971.018	5.280.073.840	435.897.178	100,0
CUENTAS POR COBRAR	246.393.766	246.393.766	246.393.766	-	

Los INGRESOS de la vigencia hubo un presupuesto definitivo de \$5.715'971.018 de los cuales se facturó la suma de \$5.715'971.018 que nos representa el 100% del valor total presupuestado, se recaudó la suma de \$5.280.073.840, quedando unas cuentas por cobrar de \$435.897.178.

Las Cuentas por cobrar de vigencias anteriores se recaudaron en su totalidad por valor de \$246.393.766.

ASPECTO FINANCIERO

ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA EJECUCIÓN PRESUPUESTAL



FACTURACION DE INGRESOS VIGENCIA FISCAL AÑO 2019-2018

CONCEPTO	AÑO 2019	AÑO 2018	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION RELATIVA
REGIMEN SUBSIDIADO	4.556.747.761	3.736.806.059	819.941.702	21,94%
REGIMEN CONTRIBUTIVO	107.787.202	79.781.407	28.005.795	35,10%
PLAN DE INTERVECCIONES COLECTIVAS	-	1.075.000.510	(1.075.000.510)	-100,00%
COPAGOS Y CUOTAS MODERADORAS	2.603.600	-	2.603.600	100,00%
OTRAS VENTAS DE SERVICIOS DE SALUD	22.343.746	895.800	21.447.946	2394,28%
OTROS INGRESOS	2.026	13.961.768	(13.959.742)	-99,99%
RECURSOS DE CAPITAL	1.026.486.683	1.161.257.656	(134.770.973)	-11,61%
TOTALES	5.715.971.018	6.067.703.200	(351.732.182)	-5,80%

INGRESOS RECAUDADOS VIGENCIA FISCAL AÑO 2019-2018

CONCEPTO	AÑO 2019	AÑO 2018	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION RELATIVA
REGIMEN SUBSIDIADO	4.150.255.184	3.736.806.059	413.449.125	11,06%
REGIMEN CONTRIBUTIVO	78.382.601	51.537.743	26.844.858	52,09%
PLAN DE INTERVECCIONES COLECTIVAS	-	860.000.408	(860.000.408)	-100,00%
COPAGOS Y CUOTAS MODERADORAS	2.603.600	-	2.603.600	100,00%
OTRAS VENTAS DE SERVICIOS DE SALUD	22.343.746	895.800	21.447.946	2394,28%
OTROS INGRESOS	2.026	13.961.768	(13.959.742)	-99,99%
RECURSOS DE CAPITAL	1.026.486.683	1.161.257.656	(134.770.973)	-11,61%
TOTALES	5.280.073.840	5.824.459.434	(544.385.594)	-9,35%

ASPECTO FINANCIERO

ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA EJECUCIÓN PRESUPUESTAL



CONCEPTO	PRESUPUESTO DEFINITIVO	COMPROMISOS	OBLIGACIONES	PAGOS	SALDO POR PAGAR
GASTOS DE PERSONAL	2.081.007.198	2.081.007.198	2.081.007.198	1.885.514.725	195.492.473
GASTOS GENERALES	1.313.737.827	1.313.737.827	1.313.737.827	1.203.700.595	110.037.232
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	319.029.006	319.029.006	319.029.006	319.029.006	-
GASTOS DE OPERACION CIAL Y PREST DE SERVICIOS	661.611.432	661.611.431	661.611.431	563.136.593	98.474.838
INVERSION	332.412.182	332.412.182	332.412.182	322.385.254	10.026.928
DEUDA PUBLICA	1.008.173.373	1.008.173.373	1.008.173.373	1.008.173.373	-
TOTALES	5.715.971.018	5.715.971.017	5.715.971.017	5.301.939.546	414.031.472
CUENTAS POR PAGAR	254.198.147	254.198.147	254.198.147	244.664.189	9.533.958

Como se puede observar en la TABLA 4 los GASTOS de la vigencia hubo un presupuesto definitivo de \$5.715'971.018 de los cuales se comprometió la suma de \$5.715'971.017 que nos representa el 100% del valor total presupuestado.

De los cuales se pagaron la suma de \$5.301'939.546 quedando pendiente por pagar la suma de \$414'031.472.

Se pagaron cuentas por pagar de vigencias anteriores por valor de \$254.198.147.

ASPECTO FINANCIERO

ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA EJECUCIÓN PRESUPUESTAL



PRESUPUESTO COMPROMETIDO VIGENCIA FISCAL AÑO 2019-2018				
CONCEPTO	AÑO 2019	AÑO 2018	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION RELATIVA
GASTOS DE PERSONAL	2.081.007.198	2.115.680.915	(34.673.717)	-1,64
GASTOS GENERALES	1.313.737.827	1.754.988.973	(441.251.146)	-25,14
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	319.029.006	41.076.756	277.952.250	676,67
GASTOS DE OPERACION CIAL Y PREST DE SERVICIOS	661.611.431	545.628.614	115.982.817	21,26
INVERSION	332.412.182	245.805.250	86.606.932	35,23
DEUDA PUBLICA	1.008.173.373	1.364.522.692	(356.349.319)	-26,12
TOTALES	5.715.971.017	6.067.703.200	(351.732.182)	-5,80%

El comportamiento de los gastos comprometidos de los años 2019 y 2018 fue de \$351'732.182 disminuyendo en un 5.80%, como se puede observar en la tabla 5:

Los Gastos de Personal hubo una disminución del 1.64% en relación a la vigencia 2019-2018.

Los gastos generales durante la vigencia fiscal del año 2019 tuvieron una disminución del 25.14% respecto al año 2018, debido a que en el año 2019 no se contrató el PIC con el Municipio de Maicao.

Las transferencias corrientes tuvo un aumento del 676.67% debido a las glosas practicadas de vigencias anteriores, las cuales fueron descontadas de los ingresos de la vigencia 2019.

Los gastos de operación tuvieron un incremento del 21.26%.

Los Gastos de Inversión aumentó en un 32.23% del año 2019 a 2018 esto se debió a que en la vigencia año 2019 se hicieron las siguientes inversiones:

ASPECTO FINANCIERO

ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA EJECUCIÓN PRESUPUESTAL



Inversión en adecuación de la infraestructura física:

- Contrato de construcción de dos consultorios en el área de consulta externa y ampliación y remodelación del laboratorio clínico de la IPSI por un valor de \$152'842.132.
- Servicio de remodelación de baño en el área de farmacia y adecuación de cubierta y cielo raso en el área del auditorio de la IPSI por valor de \$11.438.303
- Obras de adecuación en el área de citología por un valor de \$17.000.000
- Construcción y adecuación del área de almacenamiento de y bodegaje de la sede unidad renal de la IPSI por un valor de \$12.000.000
- Otras obras menores por valor de \$8.000.000

La deuda pública disminuyó en un 26.12% debido a que en la vigencia se cancelaron obligaciones financieras largo plazo de vigencias anteriores en el primer trimestre y no se utilizó el avance de nómina en el mes de noviembre de 2019.

SATISFACCIÓN DE USUARIOS



ANÁLISIS COMPARATIVO DEL COMPORTAMIENTO DEL TOTAL DE LAS PQR

Nº VECES DE APERTURA DE BUZON DE SUGERENCIA	2018	2019
	45	51

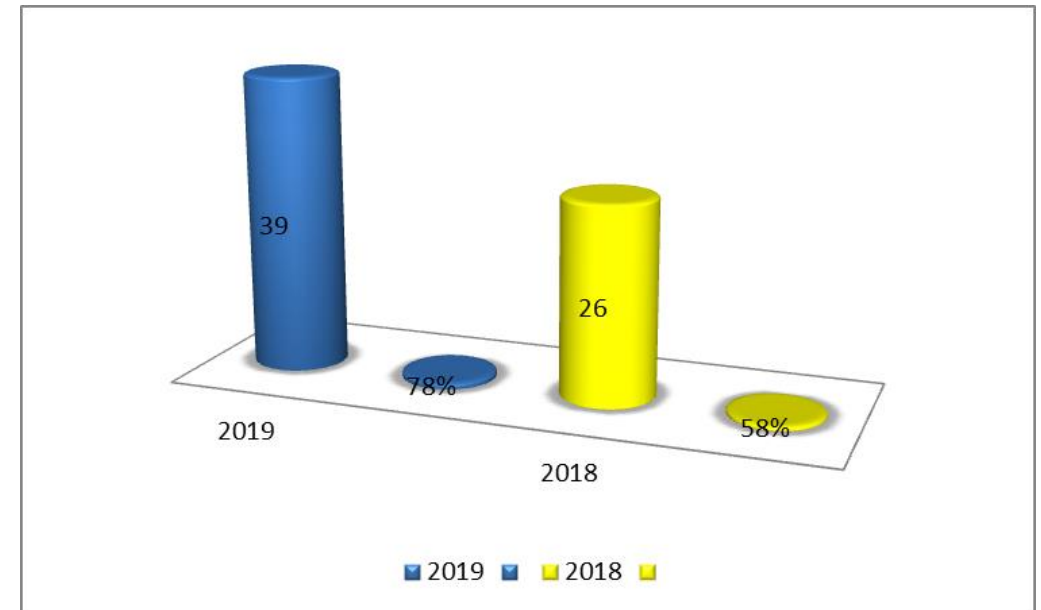
Eventos	2019		2018	
	Cantidades	Porcentaje	Cantidades	Porcentaje
Petición	0	0%	0	0%
Quejas	39	78%	26	58%
Reclamos	0	0%	0	0%
Sugerencias	5	10%	15	33%
Felicitaciones	6	12%	4	9%
TOTAL	50	100%	45	100%

Para el año 2019 se presentaron 50 PRQ por partes de los usuarios, con un incremento del 11% en comparación del año anterior con 45 PQR en total.

SATISFACCIÓN DE USUARIOS



ANÁLISIS COMPARATIVO DEL COMPORTAMIENTO DEL TOTAL DE LAS PQR



- Las quejas aumentaron en el año 2019 por motivo de la falta de adecuación física de la sala de espera.
- Las sugerencias disminuyeron toda vez que las peticiones que hacen los usuarios son evaluadas y atendidas por eso ha disminuido estas peticiones.
- Las felicitaciones en el 2019 aumentaron ya que se atiende oportunamente las quejas y sugerencia de los usuarios de esta IPS.

SATISFACCIÓN DE USUARIOS



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

MOTIVOS DE PQRS 2018	
N	DESCRIPCIÓN
1	Faltantes de medicamentos
2	Demora en la atención médica.
3	Demora para la asignación de citas.
4	Sala de espera no adecuada.
5	Falta de aire acondicionado en la sala de espera N° 2.

MOTIVOS DE PQRS 2019	
N	DESCRIPCIÓN
1	Faltantes de medicamentos
2	Demora en la atención médica.
3	No hay prioridad para los pacientes de la zona rural
4	Demora en la atención del servicio de Odontología general
5	No contestan el teléfono de asignación de citas medicas
6	Mal trato en facturación de citas y servicios generales

SATISFACCIÓN DE USUARIOS



ANÁLISIS CAUSAS DE INSATISFACCIÓN DE LOS USUSARIOS 2018-2019.

MOTIVOS DE QUEJAS	ACCION DE MEJORAS IMPLEMENTADAS.
Faltantes de medicamentos en el servicio de farmacia.	Ampliación de relaciones comerciales con más de dos o tres proveedores para subsanar los faltantes y/o asegurar las compras y existencia de los medicamentos frente a un desabastecimiento regional o nacional. Entrega de los medicamentos por domicilio a los usuarios antes de las 48 horas.
Procesos de atención medica es demorado: largas horas de espera, las citas no se dan por intervalos de horas.	La IPS ha dispuesto aire acondicionado, sillas ergonómicas en las 2 salas de espera para que sea más agradable su estancia mientras llega su turno.
Falta de prioridad en la atención a los pacientes de zona rural.	En este punto se destinó línea telefónica fija y otra celular para que estos usuarios llamen aparte su cita y sean atendidos preferencialmente a la hora de su llegada.
Demora en la atención del servicio de Odontología, al ser su atención por orden de llegada los pacientes se desesperan hasta que llega su turno.	La administración de la IPS ha dispuesto de más personal y equipos para una prestación del servicio más ágil u oportuno.
Usuarios aseguran que los encargados de atención telefónica y asignación de citas no contestan las llamadas lo cual genera insatisfacción.	Educación a los usuarios de esperar en la línea para que su llamada sea contestada o enviar un mensaje escrito para que sea llamado y atendido.
Trato inadecuado por parte de los funcionarios de asignación de citas médicas y servicios generales.	Capacitación y talleres a los funcionarios sobre Trato digno.

SATISFACCIÓN DE USUARIOS



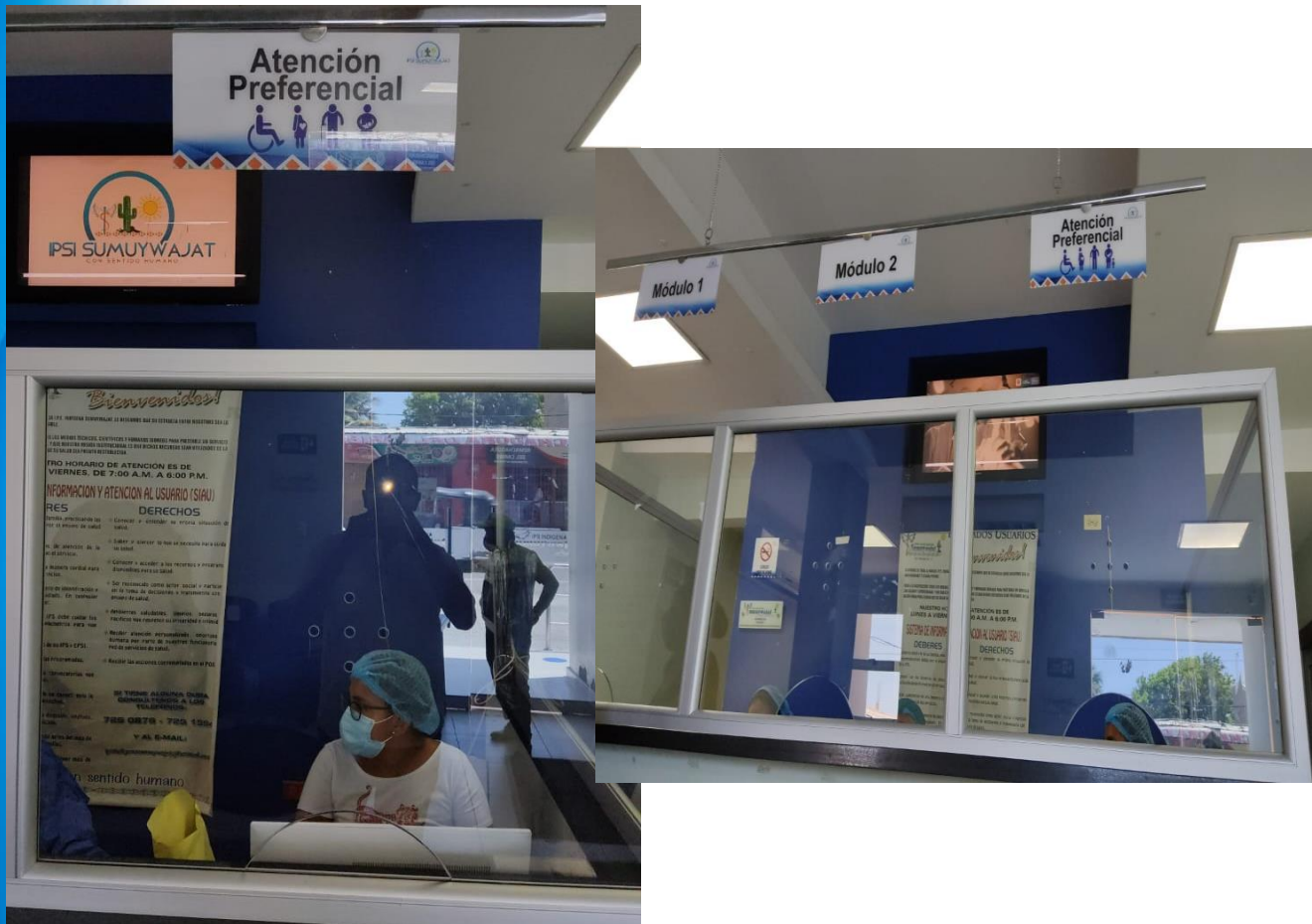
NÚMERO DE FALLOS DE TUTELAS A FAVOR DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD, DISCRIMINADO POR MOTIVOS. COMPARATIVO CON LA VIGENCIA ANTERIOR.

Numero de fallos de tutela	Motivos	2018	2019
0	No Aplica	0	0

SATISFACCIÓN DE USUARIOS



MECANISMOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA PARA PERSONAS CON DERECHOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA O PREFERENCIAL.



La oficina de atención al usuario cuenta con una 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 esto obedeciendo a la entrada en vigencia de la ley 1751 del 16 de febrero de 2015.

Para brindar una atención integral y humanizada en los servicios contamos con guías bilingües

SATISFACCIÓN DE USUARIOS



NÚMERO DE ALIANZA DE USUARIOS VIGENTE

Contamos con una alianza de usuarios operativa para el periodo comprendido diciembre 19 de 2019 al 19 de diciembre 2021, se encuentra vigente, 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:

Nombre y apellido	Cargo
Anzizar Estrada	Presidente
Henry Brujes	Vicepresidente
Luisa Bolaños	Secretaria
Vicente Bocanegra	Fiscal
Zunilda Iguaran	Vocal
Jairo Polo	Vocal



SATISFACCIÓN DE USUARIOS



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

- Se logró que los usuarios reconocieran que hay un deber que debe aplicarse cada vez que sean solicitado los servicios que están establecidos en la IPSI para garantizar la calidad, la oportunidad y accesibilidad al sistema.
- Se logró el ejercicio de ciudadanía activa para avanzar en la garantía del derecho a la salud y promover el autocuidado de la misma.
- Se logró la articulación entre paciente e institución para que haya funcionalidad en el buen desarrollo de los procesos.
- Se logró el fortalecimiento de la democracia participativa en la IPSI.
- Se logró proponer estrategias que van encaminadas al mejoramiento continuo de la prestación de los servicios.
- Se logró fortalecer el conocimiento y empoderamiento de los ciudadanos sobre los derechos y deberes del usuario y del paciente.

SATISFACCIÓN DE USUARIOS



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

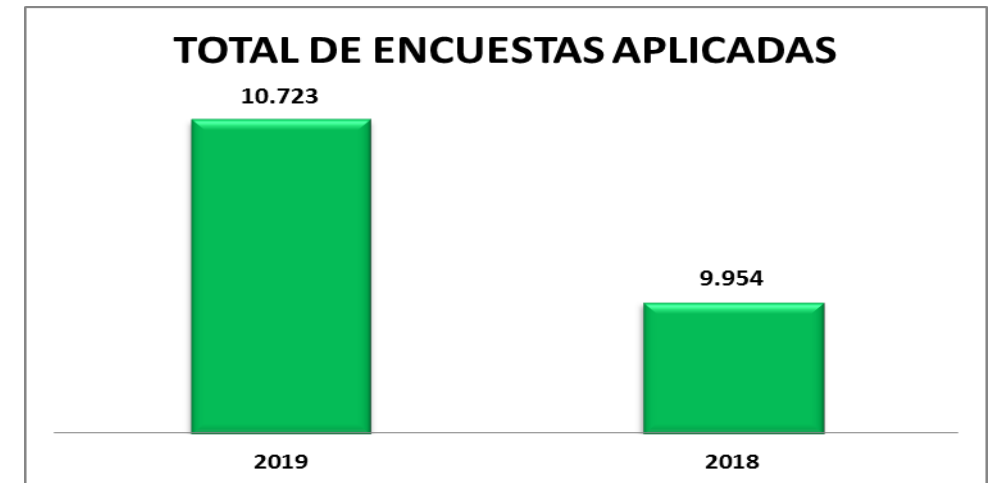
- Se logró mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud en la IPSI gracias a sus visitas de observación y reuniones efectuadas en el área de SIAU.
- Se logró despertar en los usuarios el sentido de participación en cada uno de las actividades realizadas por la alianza de usuarios.
- 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.
- Se logró consolidar y afianzar la importancia que tienen esta asociación para el buen equilibrio entre pacientes e institución.

SATISFACCIÓN DE USUARIOS



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.

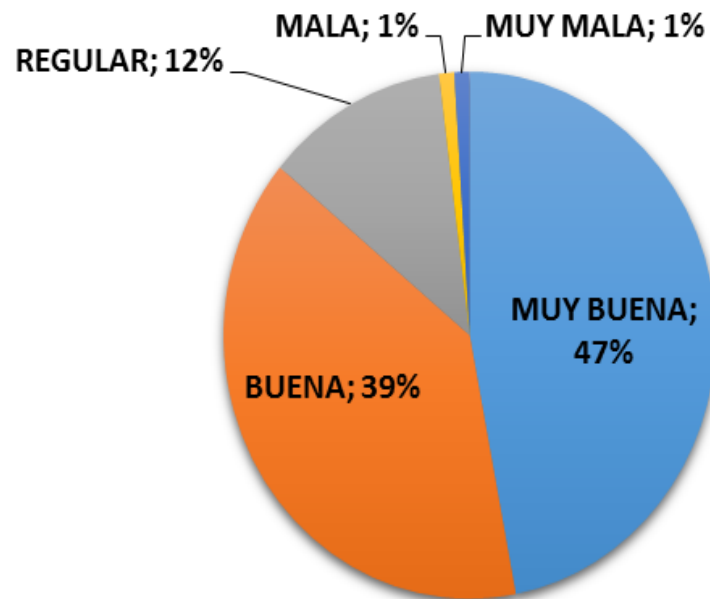
MESES	ENCUESTAS APLICADAS 2019	ENCUESTAS APLICADAS 2018
ENERO	900	900
FEBRERO	950	745
MARZO	950	874
ABRIL	950	710
MAYO	890	770
JUNIO	900	790
JULIO	880	830
AGOSTO	878	865
SEPTIEMBRE	900	880
OCTUBRE	880	920
NOVIEMBRE	845	850
DICIEMBRE	800	820
TOTAL	10.723	9.954



SATISFACCIÓN DE USUARIOS



SERVICIO EVALUADO AÑO 2019	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?	5.060	4.211	1.253	155	44	10.723



SATISFACCIÓN DE USUARIOS



ACCIONES DE MEJORAMIENTO IMPLEMENTADA PARA PRESTAR UN BUEN SERVICIO Y ATENCIÓN AL USUARIO.

- La IPS cuenta con proveedores alternos para el suministro de medicamentos.
- Se implementó la modalidad de atención médica para el mismo día a la población de la zona urbana, ya que nuestros usuarios de la zona rural cuentan con la disponibilidad del servicio cada vez que lo soliciten.
- La falta de espacio para en la sala de espera N° 1 ya se tiene en cuenta dentro de los planes de remodelación e infraestructura de la institución.
- Se doto la sala de espera N° 2 con tres aires acondicionados que garantizaran el confort durante la espera de la prestación de los servicios.
- Se ha aumentado la cobertura de la atención para solicitar citas médicas dentro de los dos horarios mañana y tarde se hacen entrega de un total de 200 fichos por cada jornada no incluyendo la accesibilidad mediante la atención telefónica que también se realiza de manera continua en los horarios de 10 a 12 m y de 4 pm a 6 pm. De lunes a viernes.

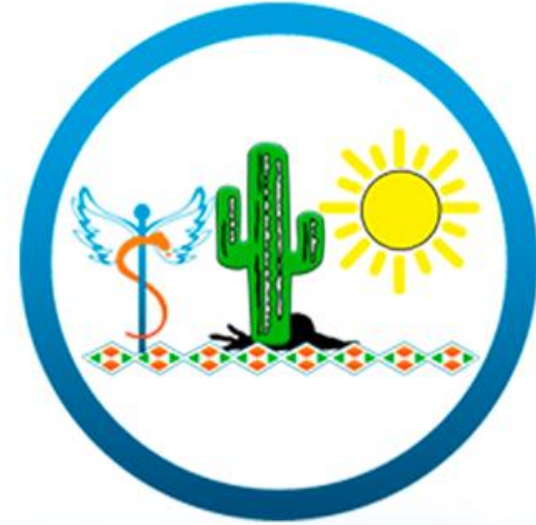
SATISFACCIÓN DE USUARIOS



ACCIONES DE MEJORAMIENTO IMPLEMENTADA PARA PRESTAR UN BUEN SERVICIO Y ATENCIÓN AL USUARIO.

- Se aumentó el personal médico para darle más oportunidad a los pacientes de zona rural, en las ambas jornadas.
- Se requirió más recurso humano para el área de Odontología (odontólogo e higienista oral) para garantizar más accesibilidad para este servicio.
- Se sensibilizo y se capacito al personal de facturación en el tema de humanización del servicio en salud.
- Se realizó mantenimiento y adecuación a las redes telefónicas y electrónicas de la institución.

TAPUIN WANÉ
ANALÚT SAU



GRACIAS

