



Wale-keru IPSI
Tejiendo salud y bienestar

NIT: 900589110-5

WALE-KERU IPSI

INFORME DE RENDICION DE CUENTAS VIGENCIA 2023

GERENTE

02 DE MAYO DE 2024

IPSI WALE- KERU- ENTIDAD DE DERECHO PÚBLICO: P.J. RES.0090/04.02/13.SALUD DPTO DE LA
GUAJIRA – Calle 20#11A-69



Contactos - 7292522-3143670650- www.walekeruipsi.com. walekeruipsi@hotmail.com



INTRODUCCIÓN

La rendición de cuentas es una oportunidad para que la sociedad evidencie los resultados de la entidad de acuerdo con su misión o propósito fundamental, y a la vez reconozca las acciones realizadas desde las entidades para satisfacer las necesidades o problemas sociales.

El ejercicio de rendición de cuentas es el reconocimiento del control social por parte de las ciudadanas y ciudadanos. Además, es una práctica participativa y transparente para recuperar la confianza, garantizar la veracidad y mantener la legitimidad de las instituciones y sus autoridades.

La gerencia de Wale-Keru IPSI y su equipo directivo a través de este informe buscan socializar y explicar los avances y los resultados de su gestión, así como el avance en la garantía de derechos a los ciudadanos y sus organizaciones sociales, a través de espacios de diálogo público.

En el presente informe consolidamos los principales resultados de la entidad durante la vigencia 2023 y las acciones emprendidas para el desarrollo del plan estratégico de acuerdo a las diferentes líneas y objetivos de este plan; lo que nos permite evaluar el avance en indicadores propuestos desde las diferentes áreas tanto asistenciales, administrativas y de apoyo. Este informe de Rendición de Cuentas correspondiente a la vigencia 2023, se realiza de acuerdo a lo reglamentado en la Circular Externa 008 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud bajo el lineamiento de la Ley 1438 de 2011 y abarca todos los aspectos considerados en la circular la cual, esperamos realizarla ante los Entes gubernamentales, no gubernamentales, afiliados y comunidad en general, generando así confianza, transparencia y la participación de estas, de acuerdo a los siguientes ítem:

- I. Área Dirección y Gerencia
- II. Área Administrativa y Financiera
- III. Área Gestión Clínica y/o Prestación de Servicios
- IV. Área de Satisfacción del Usuario

El Primer componente de este tiene relación el área de Dirección y Gerencia, el Segundo con la gestión estratégica administrativa y financiera, el Tercero que contiene los logros obtenidos durante la gestión clínica y/o prestación de servicios el cual, contiene la descripción de los principales avances en la prestación de servicios de salud, principalmente en la ejecución de actividades de promoción y mantenimiento de la salud, así como también todos los demás servicios complementarios que garantizan la continuidad en la atención de la salud de alrededor de 13.921 usuarios del régimen subsidiado y contributivo por movilidad, contratados con las diferentes EPS tanto del régimen subsidiado como del contributivo; y por último el Cuarto componente en donde se encuentran los resultados de la satisfacción del usuario o experiencia del usuario frente a la IPSI.



OBJETIVOS:

- Cumplir con el deber que tienen las Entidades públicas de responder públicamente, ante las exigencias que haga la ciudadanía y las Entidades involucradas, por el manejo de los recursos y la gestión realizada en ejercicio del poder que les ha sido delegado.
- Mejorar el proceso de comunicación, de doble vía entre el Estado, Wale-Keru IPSI, usuarios y la ciudadanía en general.
- Comprometer a Wale-Keru IPSI y la ciudadanía, alrededor de un trabajo conjunto para el bienestar de sus usuarios, permitiendo aclarar dudas, despejar malentendidos y participar en logros y retos, permitiendo así, posibilitar espacios de diálogo para acercar IPS a la ciudadanía y generar confianza.
- Informar y explicar a la ciudadanía y Entidades comprometidas sobre los logros y dificultades de la gestión y el estado económico y financiero al cierre de la vigencia 2019 en Wale-Keru IPSI.

PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL

Wale-Keru IPSI, fue creada el 04 de febrero de 2013, mediante la Resolución No. 090 de 2013, como una entidad pública de carácter Indígena descentralizada del orden Departamental con patrimonio propio, autonomía administrativa y financiera, adscrita a la Secretaria de Salud Departamental de la Guajira que oferta servicios de salud de baja complejidad ambulatoria a los habitantes de las comunidades indígenas del Distrito de Riohacha y sus áreas de influencia, teniendo en cuenta el perfil epidemiológico de los afiliados a los diferentes regímenes de seguridad Social en Salud, teniendo en cuenta la armonía y el equilibrio, de acuerdo con la cosmovisión de cada pueblo indígena en especial el pueblo Wayuu.

Wale-Keru IPSI, su sede principal está ubicada, en la Calle 20 N. 11^a – 69 en la ciudad de Riohacha – La Guajira; tiene como objeto principal la prestación de servicios de salud, como un servicio público de seguridad social, que contribuya al mejoramiento del estado de salud de la población en sus áreas de influencia.





I. AREA DIRECCION Y GERENCIA:

La IPSI WALE- KERU, es un prestador de Salud Primario acorde con su capacidad instalada, es decir, infraestructura física, dotación, recurso humano, tecnológico y suficiencia económica, dentro de la Red Nacional de Salud, de baja Complejidad Ambulatoria la cual, ha venido cumpliendo a las Empresas Promotoras de Servicios de Salud EPS y al usuario, de acuerdo a un plan de beneficios acordados, a través de un contrato acorde a las leyes y las normas que la regulan.

1. SEDES

- Sede Principal: Calle 20 N. 11^a-69.
- ESTRUCTURA EN TERRITORIO: HOGAR DE RECUPERACION NUTRICIONAL NAA-WACHONKANA COMUNIDAD EL TABLAZO.



WALE- KERU IPSI, cuenta con los servicios de presta los servicios de acuerdo al estricto cumplimiento de la resolución 3100 de 2019, resolución de la 3280 de 2018, la circular 011 de 2018 y la resolución 521 de 2020: Consulta Externa de Medicina General y especializada en Pediatría, Ginecología y Medicina Interna; Enfermería, Odontología General, Nutrición y Dietética, Psicología, Laboratorio Clínico, Toma De Muestras De Laboratorio Clínico, Citología y Dispensario de Medicamentos. Igualmente en las Actividades Diferenciales de las comunidades indígenas, Guías bilingües, Acciones individuales de Medicina Tradicional, Acciones individuales de adecuación sociocultural de los servicios de salud no indígena, Acciones individuales de promoción y prevención en salud indígena, Transporte Urbano y Rural, Partería y Sobandero.



2. SERVICIOS HABILITADOS

Departamento	Municipio	Código Sede Prestador	Sede	Nombre Sede Prestador	Servicio	Distintivo
La Guajira	RIOHACHA	4400100861	01	WALE KERU I.P.S.I.	312 -ENFERMERÍA	DHSS0133271
La Guajira	RIOHACHA	4400100861	01	WALE KERU I.P.S.I.	320 -GINECOBSTERICIA	DHSS0338207
La Guajira	RIOHACHA	4400100861	01	WALE KERU I.P.S.I.	328 -MEDICINA GENERAL	DHSS0133272
La Guajira	RIOHACHA	4400100861	01	WALE KERU I.P.S.I.	329 -MEDICINA INTERNA	DHSS0338208
La Guajira	RIOHACHA	4400100861	01	WALE KERU I.P.S.I.	333 -NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	DHSS0133273
La Guajira	RIOHACHA	4400100861	01	WALE KERU I.P.S.I.	334 -ODONTOLOGÍA GENERAL	DHSS0133274
La Guajira	RIOHACHA	4400100861	01	WALE KERU I.P.S.I.	342 -PEDIATRÍA	DHSS0338209
La Guajira	RIOHACHA	4400100861	01	WALE KERU I.P.S.I.	344 -PSICOLOGÍA	DHSS0133275
La Guajira	RIOHACHA	4400100861	01	WALE KERU I.P.S.I.	371 -OTRAS CONSULTAS GENERALES	DHSS0626567
La Guajira	RIOHACHA	4400100861	01	WALE KERU I.P.S.I.	420 -VACUNACIÓN	DHSS0619319
La Guajira	RIOHACHA	4400100861	01	WALE KERU I.P.S.I.	706 -LABORATORIO CLÍNICO	DHSS0133276
La Guajira	RIOHACHA	4400100861	01	WALE KERU I.P.S.I.	712 -TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLÍNICO	DHSS0133277
La Guajira	RIOHACHA	4400100861	01	WALE KERU I.P.S.I.	714 -SERVICIO FARMACÉUTICO	DHSS0133278
La Guajira	RIOHACHA	4400100861	01	WALE KERU I.P.S.I.	717 -LABORATORIO CITOLOGÍAS CERVICO-UTERINAS	DHSS0133279
La Guajira	RIOHACHA	4400100861	01	WALE KERU I.P.S.I.	749 -TOMA DE MUESTRAS DE CUELLO UTERINO Y GINECOLÓGICAS	DHSS0133280

Fuente: Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud REPS

3. CAPACIDAD INSTALADA.

WALEKERU IPSI a 31 de diciembre de 2023, cuenta con una capacidad instalada en su Sede Principal con (3) Tres Salas de Esperas, (2) Dos Recepciones (4) Cuatro Consultorio de Consulta Externa, (1) consultorio de Medicina Especializada (1) Un Consultorio de P y M, (1) Un Consultorio Consulta Especializada (1) Un Consultorio con dos Unidades para Consulta y Procedimientos Odontológicos, (1) Un Consultorio de Consulta de Enfermería y PyM, (1) Un Consultorio de Toma de Muestras de Laboratorio, (1) Un Consultorio de Toma de Muestras de Citología, (1) Un Área de Lectura de Citologías (1) Un Consultorio de Auxiliar de Enfermería, (1) Un Laboratorio Clínico, (1) Un Consultorio de Consulta de Psicología, (1) Un Consultorio de Consulta de Nutrición, (1) Un Dispensario de Medicamentos, (1) Una Oficina de SIAU y (1) Auditorio. En la Sede Rural se cuenta con (2) Dos Consultorios de Consulta para Atención de Medicina Tradicional en la Comunidad Indígena El Tablazo vía Cucurumana.

4. MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD.

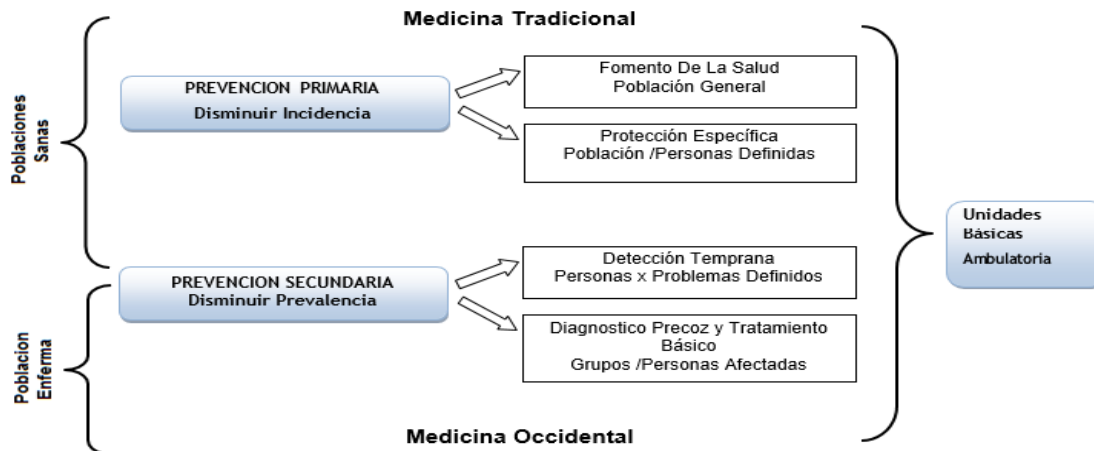
Nuestro Modelo de Prestación de Servicios de Salud, está enmarcado bajo los tres ejes de la Política Nacional de Prestación de Servicios de Salud, que son: accesibilidad, calidad y eficiencia. Describiendo la





interacción de los procesos y las rutas de atención de la entidad, centrados en la integralidad de la atención en salud a los usuario y/o pacientes, de forma digna, humana, segura, con enfoque diferencial reconociendo y organizando la prestación de servicio acorde a las necesidades de la comunidad del área de influencia, teniendo en cuenta factores físicos, psíquicos, sociales, psicosociales, culturales (creencias y valores), económicos, geográficos, ambientales, entre otros, enfocada en el bienestar del usuario, la familia y la comunidad, en los diferentes servicios de Wale-Keru IPSI, desde su ingreso hasta su egreso, permitiendo que para la vigencia 2022, cumplir con los valores institucionales, principalmente lo relacionado con el compromiso, calidad y humanización, aplicando las características de pertinencia, accesibilidad, continuidad, oportunidad y seguridad del SOGCS.

IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD



5. CARACTERIZACIÓN POBLACIÓN POR ASEGURAMIENTO (CURSOS DE VIDA).

WALE- KERU IPSI, para la vigencia 2023 a 31 de diciembre, termino con una población asignada de 13.921 usuarios de los cuales, 13.570 usuarios pertenecen a Régimen Subsidiado equivalente al 97,48 % y 351 usuarios, pertenecen al Régimen Contributivo por movilidad equivalente al 2,22 % de la población total. De los 13.921 afiliados a cargo 6.988 afiliados pertenecen a la Etnia Wayuu y 6.933 a la población general. La totalidad de los usuarios se encuentran repartidas entre las diferentes EPS con relación contractual como son: Anas Wayuu EPSI, Familiar Colombia EPS, Nueva EPS, EPS Sanitas, Coosalud EPS, Dusakawi EPSI y EPS Caja Copi distribuido en el siguiente cuadro.





Cuadro. NÚMERO DE AFILIADOS VIGENCIA 2023

NUMERO Y PORCENTAJE DE AFILIADOS VIEGENCIA 2023				
EPS	REGIMEN	CANTIDAD	% PORCENTAJE	TOTAL USUARIOS
	SUBSIDIADO	13.570	97,48%	13.921
	CONTRIBUTIVO	351	2,22%	
	TOTAL	13.921	100%	

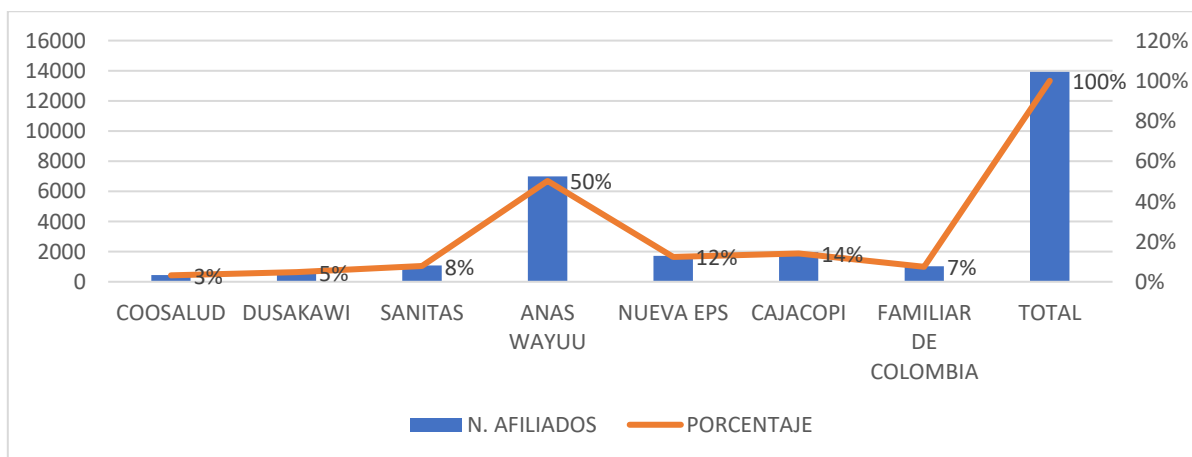
Fuente: Sistema de información EIDYHEALTH

Cuadro. DISTRIBUCIÓN AFILIADOS POR EPS VIGENCIA 2023

DISTRIBUCIÓN AFILIADOS POR EPS VIGENCIA 2023		
EPS	N. AFILIADOS	PORCENTAJE
COOSALUD	447	3%
DUSAKAWI	673	5%
SANITAS	1.089	8%
ANAS WAYUU	6.990	50%
NUEVA EPS	1.728	12%
CAJACOPI	1.963	14%
FAMILIAR DE COLOMBIA	1.031	7%
TOTAL	13.921	100%

Fuente: Sistema de información EIDYHEALTH

GRÁFICA PORCENTAJE DE AFILIADOS POR EPS



Fuente: Sistema de información EIDYHEALTH



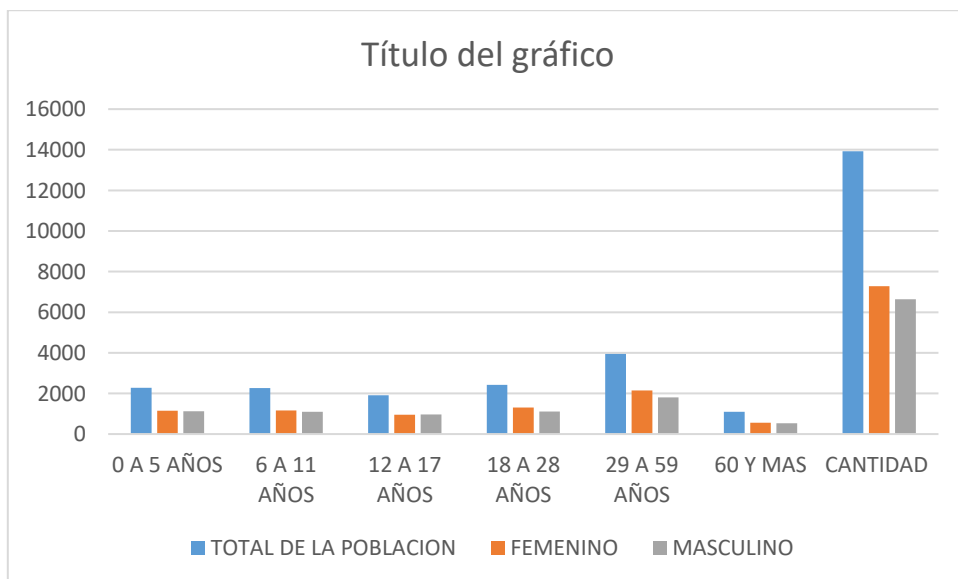


Cuadro. POBLACIÓN TOTAL POR EDADES Y SEXO

EDADES	POBLACION TOTAL	FEMENINO	MASCULINO
0 A 5 AÑOS	2277	1150	1127
6 A 11 AÑOS	2266	1168	1098
12 A 17 AÑOS	1917	955	962
18 A 28 AÑOS	2418	1309	1109
29 A 59 AÑOS	3951	2141	1810
60 Y MAS	1092	564	528
CANTIDAD	13.921	7287	6634

Fuente: Sistema de información EIDYHEALTH

Grafica. POBLACIÓN TOTAL POR EDADES Y SEXO



Fuente: Sistema de información EIDYHEALTH



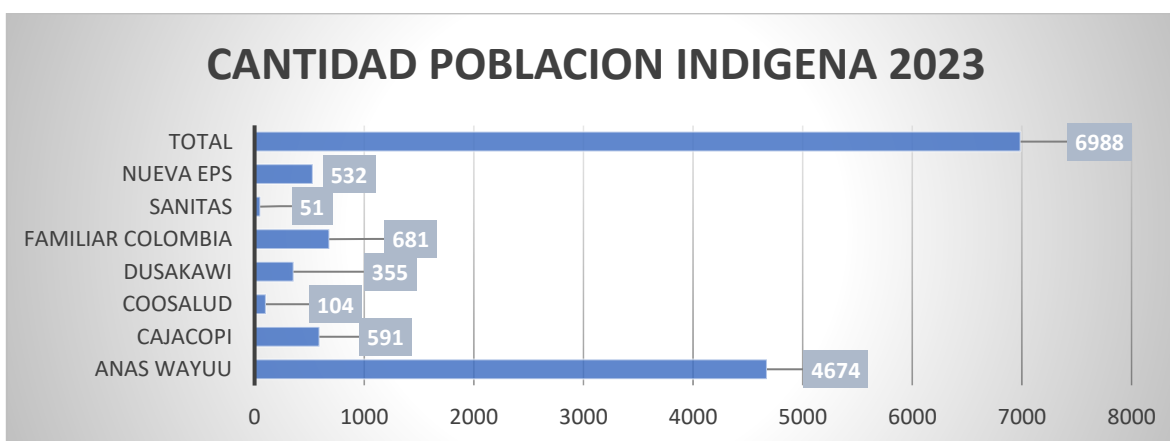


Cuadro. POBLACIÓN AFILIADA SEGUN GRUPO POBLACIONAL

POBLACIÓN	NUMERO DE AFILIADOS
INDIGENA	6.988
POBLACIÓN GENERAL	6.933
TOTAL	13.921

Fuente: Sistema de información EIDYHEALTH

GRÁFICA POBLACIÓN INDIGENA VIGENCIA 2023



Fuente: Sistema de información EIDYHEALTH

6. ANALISIS COMPARATIVO VIGENCIA 2022 Y 2023

En comparación entre la vigencia 2022 y 2023 se establece que, para la vigencia 2022 contábamos con una población total de 14.352 afiliados y para la vigencia 2023 con una población total de 13.921, reflejándose que a 31 de diciembre de la vigencia 2023, una disminución de 431 afiliados equivalentes a un 3 %. Esta disminución fue ocasionada por la liquidación de la EPS Comfaguajira por parte de la Superintendencia Nacional de Salud en el mes de noviembre de 2022 la cual, su población total de afiliados quedaron distribuidas en las diferentes EPS con injerencia en el Departamento de la Guajira y por ende quedaron nuestra población distribuida en esas EPS lo cual, teniendo en cuenta la autonomía de las EPS y la difícil gestión realizada por Wale-Keru IPSI y nuestras autoridades tradicionales aliadas se pudo recuperar el 78 % de los afiliados que venían siendo contratados por Comfaguajira EPS la cual, contaba con el aproximadamente el 70 % de la población que teníamos contratados para la vigencia 2022 las cuales se ven reflejado en los siguientes cuadros:



CUADRO ANÁLISIS COMPARATIVO ENTRE LA VIGENCIA 2022 Y 2023

VIGENCIA	N. AFILIADOS	VARIACIÓN
2022	14.352	
2023	13.921	-3%

Fuente: Sistema de información EIDYHEALTH

Grafica. ANÁLISIS COMPARATIVO DEL NÚMERO DE AFILIADOS ASIGNADOS A LA IPSI ENTRE LA VIGENCIA 2022 Y 2023

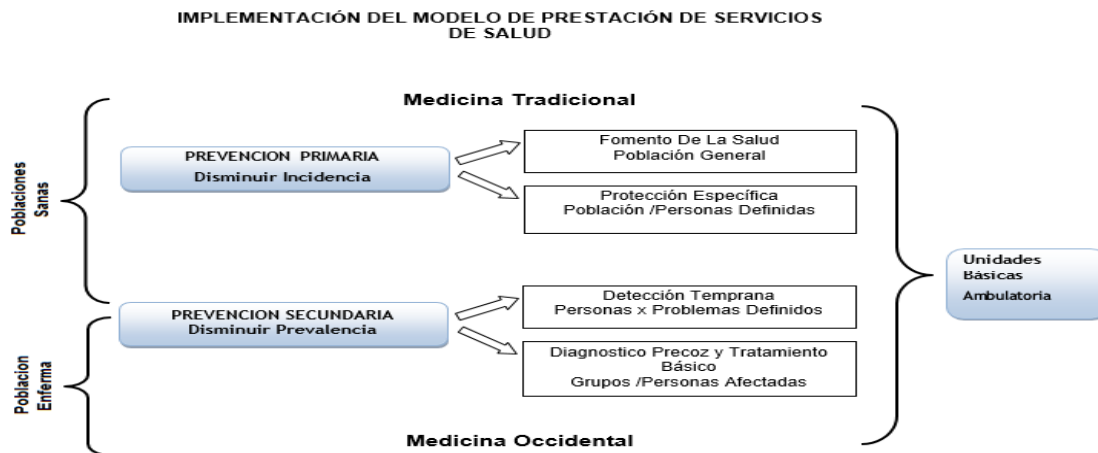


Fuente: Sistema de información EIDYHEALTH

7. MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD.

De acuerdo al Modelo de Prestación de Servicios de Salud, nuestro enfoque inicia desde el ingreso del usuario y su familia, la etapa de acceso, se enfoca en la identificación de las necesidades del usuario, las cuales pueden ser atención prioritaria, atención por consulta externa, salud bucal y P y M. La evaluación del usuario es un proceso constante y dinámico que tiene lugar en la atención ambulatoria.





Para la vigencia 2020, la formulación, socialización e implementación de nuestro Modelo de Prestación de Servicios de Salud, ha facilitado la comprensión de un enfoque de atención centrada en el usuario y su familia, el cual, permitió cumplir con los valores institucionales, principalmente lo relacionado con el compromiso, calidad y humanización, aplicando las características de pertinencia, accesibilidad, continuidad, oportunidad y seguridad del SOGCS.

II. ÁREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

1. GESTIÓN DE LA CALIDAD

El principal objetivo del Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en Salud es brindar atención en salud segura, humanizada, centrada en las personas, familia y comunidad, coordinada, efectiva y continua; con intervenciones institucionales y colaborativas para mejorar la calidad de la atención de salud y promover el autocuidado. Teniendo en cuenta lo anterior, Wale-Keru IPSI para la vigencia 2023, brindo los servicios de salud teniendo en cuenta el enfoque diferencial, de manera oportuna y segura a nuestros usuarios se proponiendo y ejecutando su Modelo de Prestación de Servicios de Salud Intercultural entre Medicina Propia y la Medicina Occidental, el cual garantizó la accesibilidad y continuidad en los servicios prestados, se mantuvo el mejoramiento continuo de los procesos y se incrementó el nivel de satisfacción de nuestros clientes lo cual, ha permitido que Wale-Keru IPSI, al 31 de Diciembre de 2023, contara con el 100% de la oferta de los servicios habilitados.



1.1. Envío de Informes

Durante la vigencia 2023 se realizaron y se enviaron oportunamente los respectivos reporte de obligatorio cumplimiento a los diferentes Entidades Territoriales, EPS – EPS-I y demás órganos de vigilancia y control de acuerdo a los compromisos contractuales y normativos adquiridos.

CUADRO PERIODICIDAD ENTREGA DE REPORTES

RESOLUCIONES	PERIODICIDAD	TOTAL
RESOLUCION 256/16	Trimestral	4 Cargues año
RESOLUCIÓN 1604/13	Mensual a las EPS y Trimestral	12/EPS- 4 Cargues a ente.
RESOLUCIÓN 1552/13	Mensual	12/EPS- EPSI
DECRETO LEY 019/12	Mensual	12/EPS- EPSI
RESOLUCION 202/2021	Mensual	12/EPS- EPSI
RIPS	MENSUAL	12/EPS- EPSI

- La oportunidad de la atención RES 1552/13, en la atención Intramural Extramural y/o Domiciliaria se encuentra a un día.
- La Oportunidad en Entrega de Medicamentos RES 1604/ 13, se entrega inmediata mente y si se presenta algún pendiente se cumple lo normativo (decreto ley 019/12 entrega oportuna 48 horas hábiles.
- NO se presentaron eventos adversos durante el periodo evaluado, se presentaron dos (2) incidentes el cual, se realizaron los respectivos análisis, plan de mejora y seguimiento.

1.2. Cumplimiento de Indicadores de Calidad.



INDICADORES DE CALIDAD 2023			
INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FORMULA	TOTAL
Proporción de gestantes con consulta de control prenatal de primera vez antes de las 12 semanas de gestación	Por 100 (%)	Número de gestantes que ingresan al control prenatal antes de las 12 semanas de gestación	233
		Total de gestantes en control prenatal	265
TOTAL			79%
Proporción de gestantes con valoración por odontología	Por 100 (%)	Número de gestantes con valoración por Odontología	454
		Total de gestantes	454
TOTAL			100%
Relación Morbilidad Materna Extrema(MME) / Muerte Materna temprana (MM)	NUMERO ABSOLUTO	Número de casos de MME	26
		Número de casos de muerte materna (42 días)	0
TOTAL			0
Proporción de gestantes con asesoría pre-test para prueba de Virus de la inmunodeficiencia Humana (VIH)	Por 100 (%)	Número de gestantes a quienes se les realizó asesoría pre-test para prueba de VIH (ELISA)	177
		Total de gestantes	177
TOTAL			100%
Proporción de personas con Hipertensión Arterial a quienes se les realiza medición de LDL en un período determinado.	Por 100 (%)	Número de personas con Hipertensión Arterial a quienes se les realiza medición de LDL en el año	987
		Número total de personas con Hipertensión Arterial reportados	987
TOTAL			100%
Oportunidad de entrega de medicamentos	POR DIAS	Número total de los medicamentos POS ordenados por el medico a afiliados y que son entregados por la farmacia desde la primera vez que el afiliado o su representante presenta la formula	50567



		Número total de los medicamentos POS solicitados a la farmacia por los afiliados o su representante durante el periodo.	50567
TOTAL			1 día
Proporción de mujeres entre 25 y 69 años con toma de citología en el trimestre.	Por 100 (%)	Número de mujeres de entre 25 y 69 años que se ha tomado la citología en el periodo definido.	1261
		Total de mujeres entre 25 y 69 años asignadas a la IPS.	2091
TOTAL			60,31
Tasa de caída de pacientes en el servicio de consulta externa	POR 1.000 PERSONAS ATENDIDAS EN CONSULTA EXTERNA	Número total de pacientes atendidos en consulta externa que sufren caídas en el periodo.	0
		Total de personas atendidas en consulta externa	32116
TOTAL			0%
Tasa de caída de pacientes en el servicio de Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica	POR 1.000 PERSONAS ATENDIDAS EN APOYO DIAGNOSTICO Y COMPLEMENTACION TERAPEUTICA	Número total de pacientes atendidos en el servicio de Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica que sufren caídas	0
		Total de personas atendidas en el servicio de apoyo diagnóstico y complementación terapéutica.	6902
TOTAL			0%
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina General	DIAS	Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Medicina general de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó	15275
		Número total de citas de Medicina General de primera vez asignadas	15275
TOTAL			1



Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Odontología General	DIAS	Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Odontología general de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó	5556
		Número total de citas de Odontología General de primera vez asignadas	5556
TOTAL			1
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina Interna	DIAS	Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Medicina Interna de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó	225
		Número total de citas de Medicina interna de primera vez asignadas	225
TOTAL			1 día
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Pediatría	DIAS	Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Pediatría de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó	91
		Número total de citas de Pediatría de primera vez asignadas	91
TOTAL			1 día
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Ginecología	DIAS	Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Ginecología de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó	234
		Número total de citas de Ginecología de primera vez asignadas	234
TOTAL			1 día



Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	Por 100 (%)	Número de usuarios que respondieron “definitivamente sí” o “probablemente sí” a la pregunta: “¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?”,	4078
		Número de usuarios que respondieron la pregunta	4152
TOTAL			98%
Proporción de usuarios que calificaron su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPSI	Por 100 (%)	Número de usuario que respondieron muy buena o buena a la pregunta. ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPSI?	3516
		Número de usuarios que respondieron la pregunta	3761
TOTAL			93%

1.3. Seguridad del Paciente y Pamec.

La seguridad del paciente junto con la humanización son atributos fundamentales para la prestación del servicio de salud. En este sentido WALEKERU IPSI ha venido trabajando en el fortalecimiento de su Programa de Seguridad del Paciente, e incorporando buenas prácticas propuestas por el Ministerio de Salud. En este sentido, la Institución cuenta con estrategias para el reporte de eventos, metodologías de análisis y retroalimentación para el aprendizaje y el mejoramiento continuo. Entre ellas están la ronda de seguridad, medición de adherencia en los servicios. Prueba de esto se detallan lo siguiente:

- Wale-Keru IPSI brinda todos sus servicios de salud con enfoque diferencial, de manera oportuna y segura a nuestros usuarios.
- Se mantuvo la implementación del Modelo de Prestación de Servicios de Salud con enfoque diferencial e Intercultural entre la Medicina Propia y la Medicina Occidental.
- Se garantizó la accesibilidad, continuidad y seguimientos en los servicios prestados.
- Se mantuvo el mejoramiento continuo de los procesos y se incrementó el nivel de satisfacción de nuestros usuarios.
- Se cumplieron en un 100% las actividades programadas por el área de gestión de la calidad.



Cuadro. ACTIVIDADES PROGRAMADAS - REALIZADAS

Auditorías Internas	2	100%
Evaluación del buen desempeño medico Medición de adherencia y conocimiento a los procesos asistenciales seguros	6	100%
Capacitaciones según cronogramas en tema de seguridad del paciente	20	100%
Rondas de seguridad institucional	18	100%

En el desarrollo de estas, se cumplieron las siguientes actividades:

- Análisis de indicadores institucional, de seguimiento a riesgo y de calidad
- Reporte y seguimiento de eventos e incidentes (0 reportados 0 gestionados/seguimientos).
- Creación e implementación del PAMEC institucional con énfasis en seguridad del paciente.
- Ejecución de Reuniones y mesas de trabajo/Comité institucionales
- Seguimientos a la Parametrización del software institucional a requerimientos por normativa.
- Actualización de Manuales institucional incluyendo Manuales y protocolos.
- Elaboración y ejecución de planes de acción, mejoramiento y contingencias a los hallazgos de auditorías externas realizadas por EPS/ EPS-I/Entes Territoriales.
- Análisis de casos de patologías de Salud Pública, mortalidad y morbilidad extrema.



- Verificación y Cumplimiento Res 3100/2019 /estándares de calidad.
- Fortalecimiento del SSS-T articulación Calidad/Sistema Ambiental.
- Verificación al cumplimiento de la Res 3280/2018, y demás programas de interés institucional.
- Seguimientos de pacientes en riesgos o desnutrición.

2. Gestión de Talento Humano

• Formación y Capacitación

Para la vigencia 2023, con respecto a la educación y capacitación del personal la IPSI, logró brindar capacitaciones en temas de interés institucional, además de las realizadas a través virtual y presencial las cuales, están relacionadas con el tema de bioseguridad, seguridad del paciente, temas de interés de salud y otros de obligatorio cumplimiento.

• Seguridad y Salud en el Trabajo

Desde SST se continuo con el desarrollo del proceso de formación y capacitación enfocados en realizar prácticas seguras para el riesgo biológico, afianzando conocimientos en los 5 momentos del lavado de manos, uso y cuidado de elementos de protección personal, socialización del protocolo de exposición ocupacional, acompañamiento en el cumplimiento de los diferentes comités seguimiento estricto de los colaboradores afectados por cualquier virus entre otro.

3. Gestión Financiera.

3.1. Contratación.

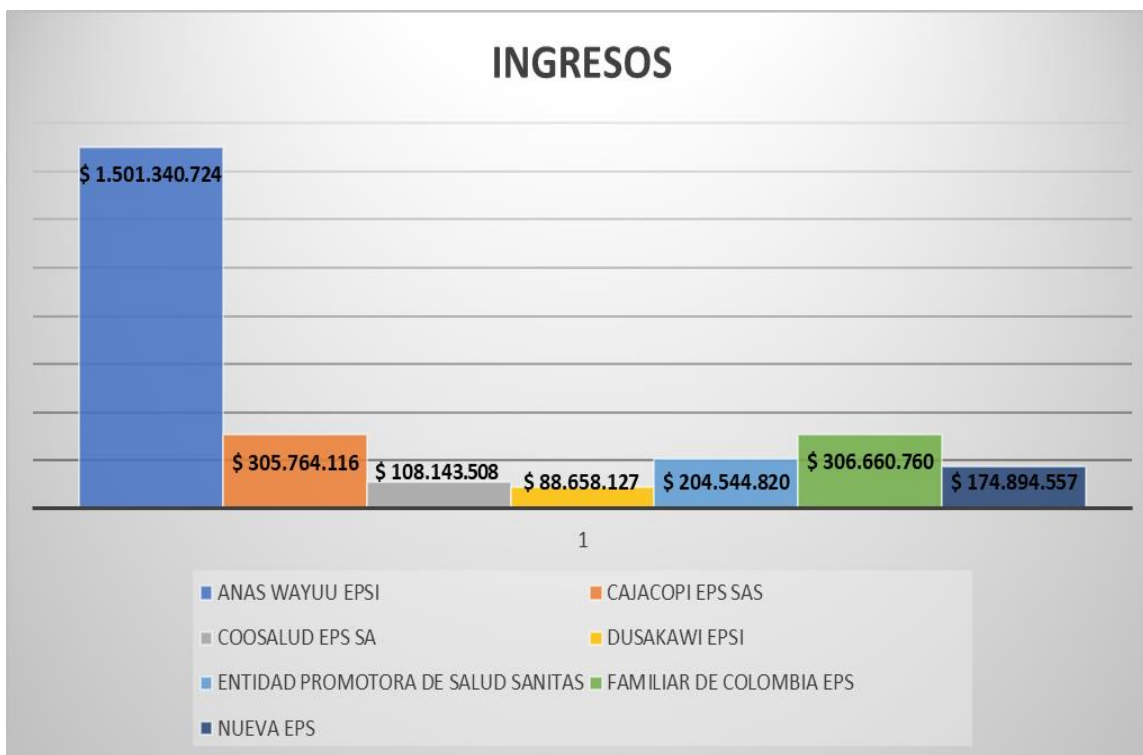
Para la vigencia 2023 Wale-Keru IPSI, tuvo relación contractual con 7 EPS para la prestación de los servicios de salud las cuales son las siguientes: Anas Wayuu EPSI, CajaCopi EPS SAS, Coosalud EPS, Dusakawi EPSI, EPS Sanitas, Familiar Colombia EPS y Nueva EPS, cuyos ingresos se encuentran distribuidos en el siguiente cuadro.



Cuadro. INGRESOS POR EPS VIGENCIA 2023

EPS	INGRESOS
ANAS WAYUU EPSI	\$ 1.501.340.724
CAJACOPI EPS SAS	\$ 305.764.116
COOSALUD EPS SA	\$ 108.143.508
DUSAKAWI EPSI	\$ 88.658.127
ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS	\$ 204.544.820
FAMILIAR DE COLOMBIA EPS	\$ 306.660.760
NUEVA EPS	\$ 174.894.557
TOTAL INGRESOS FACTURADOS	\$ 2.690.006.612

Gráfica. INGRESOS POR EPS CONTRATADAS





3.2. ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA COMPARATIVO



WALEKERU IPSI
NIT 900589110-5
Riohacha-La Guajira
Estado de Situación Finaciera Comparativo
A 31 de diciembre de 2023
Elaborado Bajo la Norma Colombiana De Informacion Finaciera
(Cifras expresadas en pesos colombianos)

ACTIVOS						
ACTIVOS CORRIENTES	31/12/2023	%P	31/12/2022	%P	%VAR	
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO	\$ 76.863.634	9%	\$ 27.365.001	3%	181%	
CUENTAS POR COBRAR	\$ 413.818.538	46%	\$ 401.640.877	48%	3%	
INVENTARIOS	\$ 138.373.140	15%	\$ 169.230.543	20%	-18%	
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	\$ 629.055.311	70%	\$ 598.236.421	71%	5%	
ACTIVOS NO CORRIENTES						
PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	\$ 264.300.634	30%	\$ 246.990.997	29%	7%	
OTROS ACTIVOS	\$ 950.000	0%	\$ -	0%	100%	
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES	\$ 265.250.634	30%	\$ 246.990.997	29%	7%	
TOTAL ACTIVOS	\$ 894.305.945	100%	\$ 845.227.418	100%	6%	
PASIVOS						
PASIVOS CORRIENTES	31/12/2023	%P	31/12/2022	%P	%VAR	
CUENTAS POR PAGAR	\$ 104.523.290	87%	\$ 93.976.176	107%	11%	
BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS	\$ 13.542.576	11%	\$ 5.754.662	-7%	-335%	
OTROS PASIVOS	\$ 1.414.342	1%	\$ -	0%	100%	
PASIVOS CORRIENTES TOTALES	\$ 119.480.208	100%	\$ 88.221.514	100%	35%	
TOTAL PASIVOS	\$ 119.480.208	100%	\$ 88.221.514	100%	35%	
PATRIMONIO						
CAPITAL AUTORIZADO	\$ 288.172.782	37%	\$ 288.172.782	42%	0%	
UTILIDADES Y EXCEDENTES ACUMULADOS	\$ 397.685.891	51%	\$ 118.666.089	17%	235%	
UTILIDAD O EXCEDENTE DEL EJERCICIO	\$ 88.967.063,82	11%	\$ 279.019.802	41%	-68%	
TOTAL PATRIMONIO	\$ 774.825.737	100%	\$ 685.858.673	100%	13%	
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	\$ 894.305.945	100%	\$ 774.080.187	100%	16%	

ALBERTO ROJAS IPUANA
Representante legal
84.087.568

ALVARO TAMARA MENDOZA
Contador Público
1.143.144.741
TP No. 308500-T



3.3. Estado de Resultado Integral



WALEKERU IPSI
900589110-5
Riohacha-La Guajira
Estado de Resultado Integral
De enero 1 a 31 de Diciembre de 2023

(Cifras expresadas en pesos colombianos)

	2023	%P	2022	%P	%VAR
INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	\$ 2.690.006.612,32	100%	\$ 2.711.405.975,80	100%	-1%
COSTO DE VENTAS Y OPERACIÓN	\$ 1.081.174.477,00	40%	\$ 888.187.035,86	33%	22%
UTILIDAD BRUTA	\$ 1.608.832.135,32	60%	\$ 1.823.218.939,94	67%	-12%
TOTAL OTROS INGRESOS	\$ 11.319.553,56	0%	\$ 4.000.000,00	0%	183%
TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS	\$ 1.245.930.210,57	46%	\$ 1.495.017.599,12	55%	-17%
TOTAL OTROS GASTOS	\$ 285.254.414,49	11%	\$ 53.181.538,70	2%	436%
TOTAL EXEDENTE NETO	\$ 88.967.063,82	3%	\$ 279.019.802,12	10%	-68%

ALBERTO ROJAS IPUANA
Representante legal
84.087.568

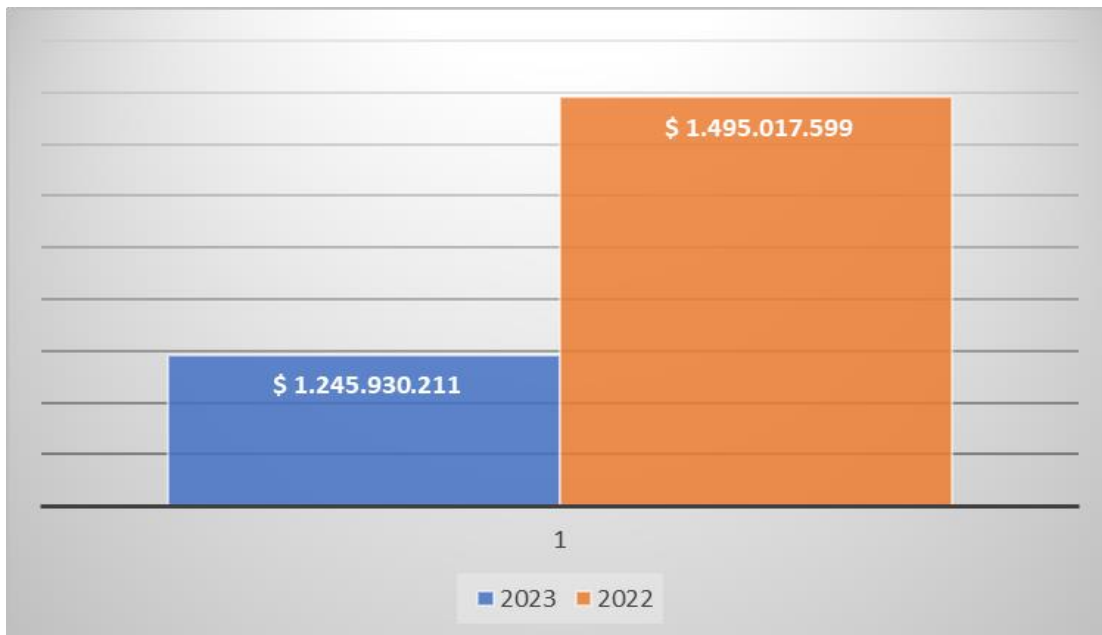
ALVARO TAMARA MENDOZA
Contador Público
1.143.144.741
TP No. 308500-T



3.4. COMPARATIVO GASTOS DE ADMINISTRACIÓN.

GASTOS DE ADMINISTRACION	2023	2022	VARIACION	%
	\$ 1.245.930.211	\$ 1.495.017.599	-\$ 249.087.389	-17

Grafica. COMPARATIVO GASTOS DE ADMINISTRACIÓN

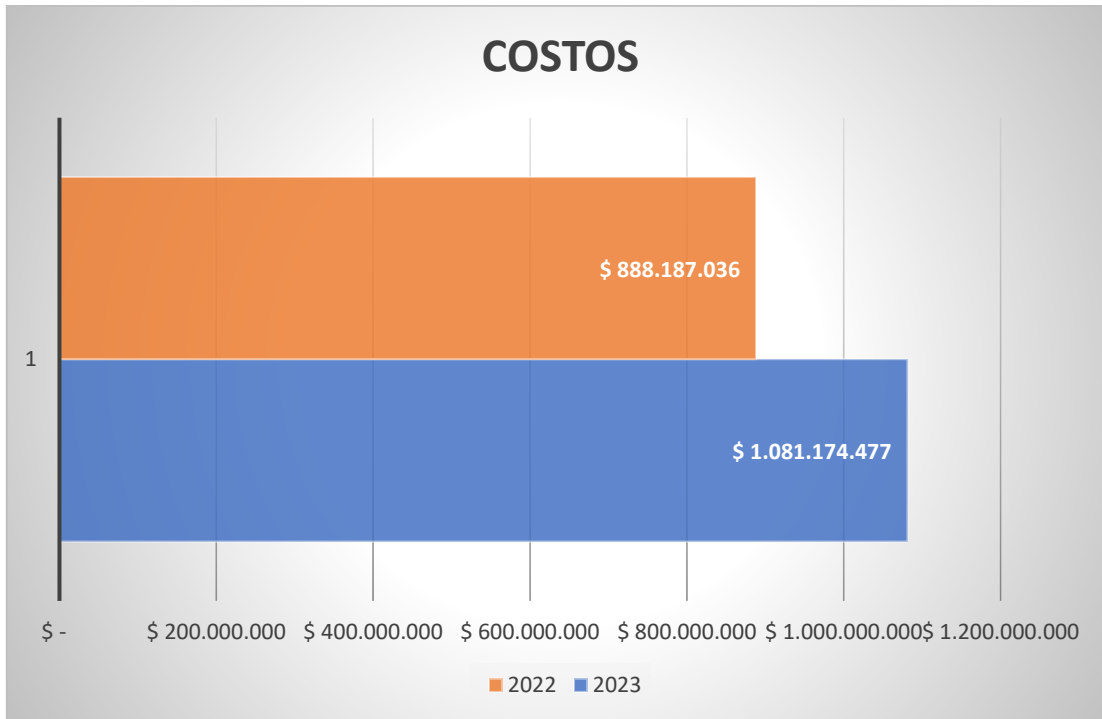


3.5. COMPARATIVO DE COSTO

COSTOS	2023	2022	VARIACION	%
	\$ 1.081.174.477,00	\$ 888.187.035,86	\$ 192.987.441	22



Grafica. COMPARATIVO DE COSTO

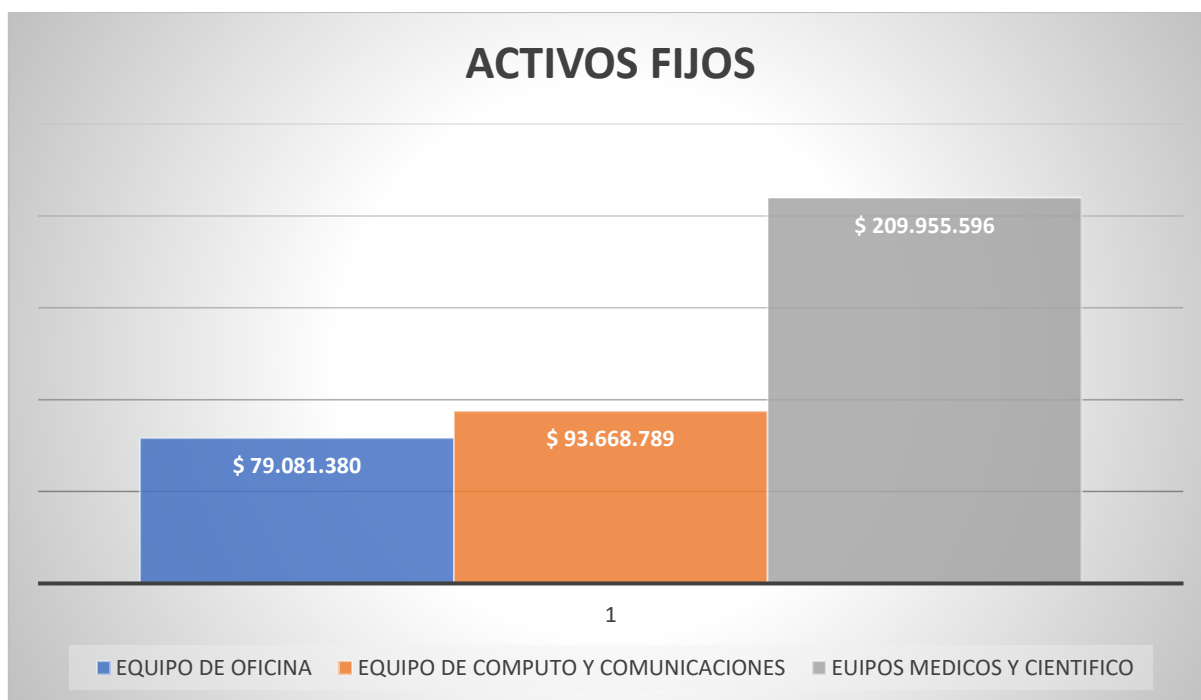


3.6. ACTIVOS FIJOS VIGENCIA 2023

ACTIVOS FIJOS	
EQUIPO DE OFICINA	\$ 79.081.380
EQUIPO DE COMPUTO Y COMUNICACIONES	\$ 93.668.789
EUIPOS MEDICOS Y CIENTIFICO	\$ 209.955.596



Grafica. ACTIVOS FIJOS



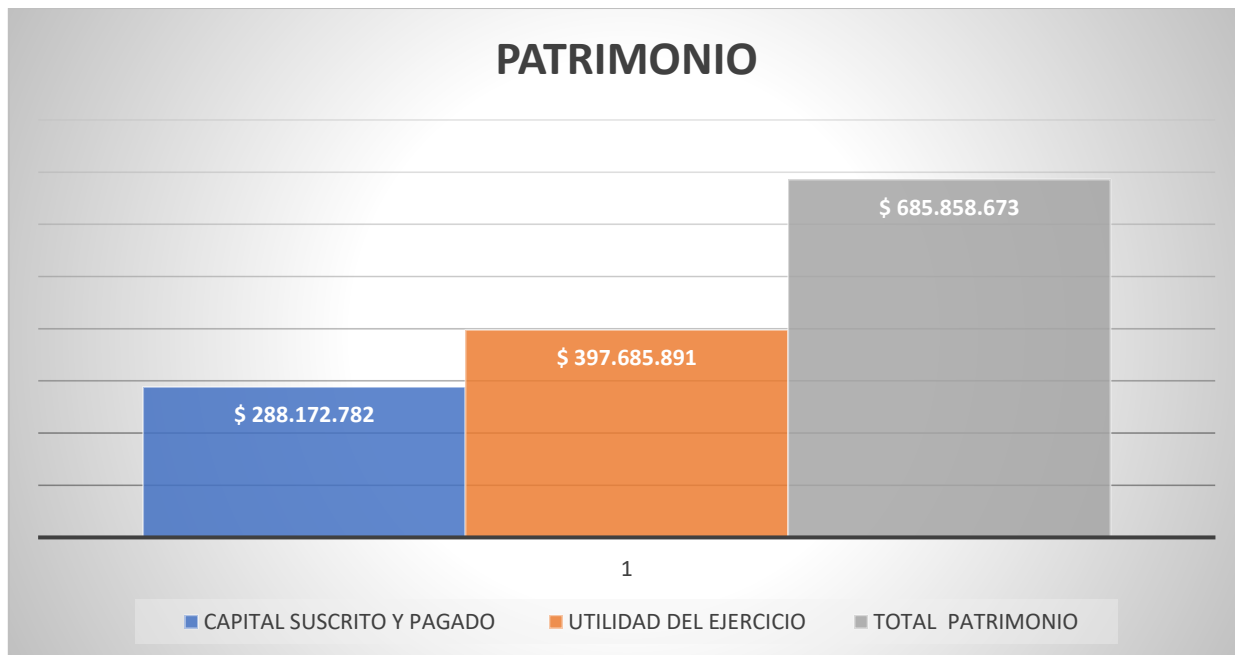
3.7. PATRIMONIO

El capital suscrito y pagado para la vigencia del año 2023 es de \$ 288.172.782, este monto representa los fondos que los accionistas han acordado invertir y han efectivamente pagado a la empresa. Las Utilidades y excedentes acumulados a vigencia del año 2023 es de \$ 397.685.891. La Utilidad o excedente del ejercicio durante el periodo 2023 se genero una utilidad de \$ 88.967.063,82; es el resultado final despues de restar todos los gastos, impuestos y otros costos de operación y el total patrimonio es de \$ 774.825.737. este es el valor total de los activos menos los pasivos de la empresa.

PATRIMONIO	
CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO	\$ 288.172.782
UTILIDADES Y EXCEDENTES ACUMULADOS	\$ 397.685.891
UTILIDAD O EXCEDENTE DEL EJERCICIO	\$ 88.967.063,82
TOTAL PATRIMONIO	\$ 774.825.737



Grafica. PATRIMONIO



III. ÁREA GESTIÓN CLÍNICA Y/O PRESTACIÓN DE SERVICIOS

1. ATENCION DE RUTAS INTEGRALES EN SALUD

Con el fin de gestionar la atención en nuestra población de usuarios la WALE-KERU IPSI, se ejecutaron varias estrategias y se realizaron los diferentes análisis de las características individuales y colectiva de nuestra población lo cual, nos permitió identificar los riesgos, priorizar poblaciones y programar las intervenciones individuales necesarias para prevenir y mitigar riesgos.

1.1. Actividades de Promoción y Prevención Desarrolladas Durante la Vigencia 2023.

La Ruta de Promoción y Mantenimiento de la Salud (RIA PYMS), consta de seis cursos de vida, a los que se les ofrece atención integral en consulta con medicina, valoración odontológica, actividades para la detección temprana de cáncer (mama, próstata, cérvix y colon y recto), atención para la planificación familiar y anticoncepción, higiene oral, vacunación, educación en salud, siendo estos los que la entidad ha venido ejecutando en forma progresiva y gradual.





WALE-KERU IPSI, continuando con el proceso de implementación, seguimiento y monitoreo de las intervenciones normadas por el nivel nacional, en la presente vigencia, ha ejecutado actividades que dan respuesta a la gestión integral, de tal forma que logre dar cumplimiento a la normativa y a las obligaciones contractuales para lo cual, dispone de un equipo de profesionales y técnicos capacitados, los cuales tienen actividades definidas, así.

Dos Profesionales de Enfermería; que realizan la gestión integral a estos seis cursos de vida, como también a algunos eventos de interés en salud pública, cuatro Auxiliares de Enfermería encargadas del proceso de información de demanda inducida y ejecución de las actividades contenidas en el Plan de Beneficios y un Ingeniero de Sistemas, quien tiene a cargo manejar el sistema de información en cuanto a bases de datos, análisis y reporte de ejecución de actividades y análisis de casos individuales reportados por las EPS.

Para la vigencia 2023, se realizaron gestiones transversales al proceso y se implementaron algunas acciones dentro de las cuales, se destacan:

- El líder del proceso de RIAS de la IPSI e Ingeniero de sistema, realizaron la proyección de estimaciones para las actividades de la RIA PMS, por cada EPS y posteriormente se socialización de las mismas al 100% en la IPSI con el talento humano asistencial y por los diferentes correos electrónicos.
- Diseño e implementación de lista de chequeo para el monitoreo en la implementación de la RIAS PMS y el diligenciamiento de la HCL, para los cursos de vida que inicia desde la primera infancia hasta terminar con la vejez.
- Actividades a las que se dio continuidad para mejorar la calidad del dato en lo relacionado con las actividades de la ruta de promoción y mantenimiento de la salud y materno perinatal y por lo tanto la evaluación de indicadores de las RIAS PMS, seguidamente podemos evidenciar los resultados aquí presentados, donde se muestran de las atenciones realizadas por los profesionales de medicina y enfermería, en los diferentes ciclos de vida (Primera Infancia, Infancia, Adolescencia, Juventud, adultez y vejez). Para la vigencia en mención, se observa un aumento significativo en las atenciones por rutas integrales, logrando realizar **11.306** atenciones a comparación del año anterior que fueron en un total de 9.304 atenciones.
- Se evidencia que nos mantuvimos en aumento, con un cumplimiento total de un 86% de atenciones en la ruta de atención integral.

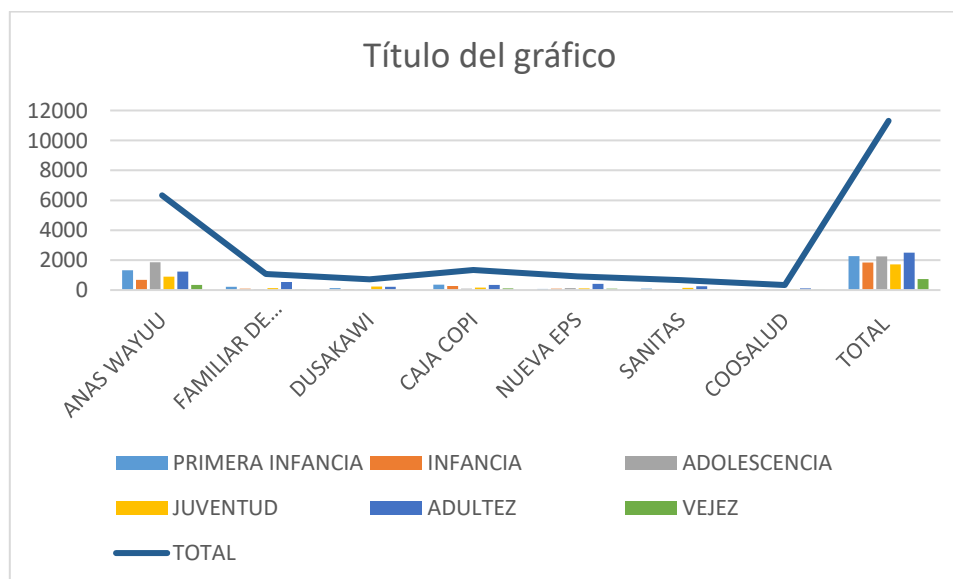


CUADRO EJECUCIÓN DE ATENCIONES PROMOCION Y MANTENIMIENTO VIGENCIA 2023

EPS	PRIMERA INFANCIA	INFANCIA	ADOLESCENCIA	JUVENTUD	ADULTEZ	VEJEZ
ANAS WAYUU	1320	687	1850	900	1228	348
FAMILIAR DE COLOMBIA	226	93	57	125	535	42
DUSAKAWI	133	64	36	228	220	41
CAJA COPI	359	276	94	160	337	117
NUEVA EPS	76	86	127	110	423	93
SANITAS	90	63	60	139	258	58
COOSALUD	64	39	31	57	117	28
TOTAL	2.268	1845	2254	1719	2493	727

Fuente: Sistema de información EIDYHEALTH

Grafica. EJECUCIÓN DE ATENCIONES PROMOCION Y MANTENIMIENTO VIGENCIA 2023.





Para la vigencia 2023 se realizaron las siguientes Actividades.

- Se hizo entrega de los informes de las actividades realizadas a todos los meses a cada una de las EPS – EPSI según lo establecidos en cada contrato.
- Se realizaron las actas de puerperio a todas las gestantes que han tenido parto en la vigencia 2023.
- Se realizó seguimiento a las demandas inducidas del programa de promoción y mantenimiento de la salud y su ingreso a los programas de primera infancia, infancia, adolescente, juventud, adultez, vejez, control prenatal, planificación, control de hipertensión y diabetes que se encuentran dentro de la resolución 3280 /2018 y nutrición.
- Se trabajó en equipo con los diferentes comités, alianza de usuario, ética hospitalaria para planear, hacer, verificar y actuar en conjunto con la profesional de calidad, coordinadora médica, enfermera jefa.
- Se dictaron charlas educativas individual y colectiva sobre todo lo referente a promoción y mantenimiento en salud.
- Se realizó capacitaciones y charlas educativas a los profesionales e usuario sobre la resolución 3280 del 2018.
- Se realizaron salidas extramurales de acuerdo al cronograma donde se atendieron a la población asignada a la IPSI WALEKERU donde se brindó atención médica, nutricional, odontológica, psicología entre otros servicios charlas educativa durante el 2023.
- Se cumplió al 100% con la evaluación y socialización de resultados de cada EPS- EPSI del cumplimiento de estimaciones asignadas, como también de evaluación de la captura y reporte de novedades y cierre de casos.
- Se han realizado el 100% de los comités de promoción y mantenimiento de la salud, programados para la vigencia; espacio donde se presenta los aspectos más relevantes, dentro de la gestión; como indicadores, demanda inducida, planes de mejora suscritos en los comités de RIAS, calidad del sistema de información, para análisis y toma de decisiones.
- Se trabajó articulada con el equipo de promoción y mantenimiento para poder lograr las metas del periodo 2023.

2. DEMANDA INDUCIDA

Durante el período comprendido entre los meses de enero a diciembre de la vigencia 2023, cada una de las auxiliares de enfermería ha llevado a cabo el seguimiento de la demanda inducida, tanto en términos de su efectividad, como de las ocasiones en que ha sido rechazada o ha surgido por error.

Las estrategias utilizadas para la demanda inducida están enfocadas en:



- Abordaje a la población que asiste a algún servicio y es captada para otras actividades pendientes de PyD.
- Depuración de bases de datos de usuaria.

Los datos recopilados sobre la demanda inducida en los meses de enero a diciembre, se reflejan de manera precisa y exacta la totalidad de los casos y atenciones brindadas en la IPSI, teniendo en cuenta que se implementó modificaciones en la plataforma EIDIKOS, específicamente en la elaboración en el sistema informativo una evolución donde pueda describir el resultado de la demanda inducida. Estas modificaciones permiten a las auxiliares ingresar la información directamente en este módulo, lo cual garantizará una recopilación de datos más precisos y veraces.

Desde el mes de abril se estableció un día para la realización de campañas de salud con una Ruta distinta por las diferentes EPSI-EPS, los cuales han ayudado para la captación y agendamiento de las actividades de promoción y prevención. Sin embargo, es de destacar el resultado obtenido con esta estrategia cotidiana y el ingreso a la zona rural dispersa esto ayudo al gran impacto en productividad y producción.

Seguimiento al Riesgo y Estrategia de Demanda Inducida.

El proceso de seguimiento se realiza diariamente a las usuarias no asistentes a control prenatal, laboratorios en la IPSI WALE-KERU, consultas programadas para sus diferentes rutas de atención se deja registro en HC de la gestión realizada, así mismo de gestantes priorizadas por alto riesgo obstétrico como diabetes, hipertensión, enfermedades autoinmunes, crónicas, entre otras. Además de lo anterior, se realiza el seguimiento a todas las usuarias reportadas por cada EPS-EPSI, ya sea porque fueron remitidos a otras instituciones, porque no han ingresado a los controles que necesariamente ameriten.

Igualmente se realiza seguimiento a las usuarias que solicitan atención preconcepcional para garantizar un control oportuno y un embarazo más controlado, también se realiza seguimiento mensual a las fechas probables de parto, para garantizar atención oportuna post evento obstétrico, en la consulta de puerperio y recién nacido. En cualquiera de los casos que se identifique alguna necesidad especial, se notifica los casos a las EAPB que corresponda y al programa de salud sexual y reproductiva de la secretaria de Salud Distrital de Riohacha, para su apoyo en el seguimiento, sobre todo en los casos de las gestantes migrantes o con problemas psicosociales.

3. ATENCION INTEGRAL EN SALIDAS EXTRAMURALES.

Wale-Keru IPSI, tiene presencia en 133 Comunidades indígenas Wayuu, las cuales se encuentran asociadas a la IPSI y se encuentran ubicadas en los Sectores de los Corregimientos de: Corregimiento de Camarones, Corregimiento de Villa Martin, Corregimiento de Mongui (Zona Cucurumana, Ribereña, Sector Mulaki).

Dentro de las actividades realizadas están las que se realizan de forma extramural para la atención de nuestros afiliados. La IPSI WALEKERU tiene implementada estrategias y cronogramas de salidas



extramurales a las diferentes comunidades y atención dentro del casco urbano con lejanía de la institución, atenciones domiciliarias, para así garantizar la atención de nuestra población afiliada.

Para cumplir con lo anterior se dispuso de un cronograma de salida extramural institucional para seguimiento a nuestra población contratada con sus respectivas concertaciones a las comunidades sobre las actividades a realizar.

WALE-KERU IPSI cuento con un equipo de atención extramural constituido por:

- Medicina general
- Odontología o higienista oral
- Promotor de salud
- Nutricionista
- Enfermería superior
- Agente educativo
- Auxiliar de servicio farmacéutico.
- Auxiliar de enfermería.
- Guía bilingüe
- Apoyo de trabaja social

Durante las jornadas, se realizaron acciones de Demanda inducida para los servicios ofertados por la IPSI, Consulta Medicina General y Programas de PyM, Captación de Gestantes, Seguimientos de Desnutrición, Toma de muestras de citología, Toma de muestras de laboratorio, Búsqueda activa de pacientes insistentes a ruta materno perinatal o CCVM, acciones de Salud oral y Búsqueda Activa DNT y enfermedades de interés en Salud Publica.

Para la Vigencia 2023, se realizaron las concertaciones con la autoridades tradicionales en la comunidad acordadas para la realización de brigada de salud las cuales, fueron organizadas el coordinador del área de gestión intercultural, con el fin de brindar una atención integral en salud con enfoque diferencial e intercultural brindando atenciones del área para la promoción y mantenimiento de la salud según el curso de la vida de carácter individual y colectivo, rutas integrales de atención para grupos de riesgo y rutas integrales de atención específica y seguimiento a enfermedades de interés en salud pública.

En aras de cumplir con los compromisos pactados el equipo de atención extramural de la IPSI WALEKERU se trasladó a las comunidades donde hace presencia la IPSI, del municipio de Riohacha para lo cual se dispuso de los siguientes recursos: Un (1) vehículo, donde se transportaron los materiales y equipos para la atención y Un (1) Vehículo para transportar el equipo humano.

Como resultado de las salidas extramurales hacia las comunidades se obtuvo la siguiente información:



POBLACION ATENDIDA EXTRAMURAL	1631 USUARIOS
ATENCIONES REALIZADAS	3.054 ATENCIONES

Las cuales se discriminan de la siguiente manera:

Cuadro. NUMERO DE USUARIOS ATENDIDOS POR EPS

EPS	TOTAL DE USUARIOS
COOSALUD	165
ANAS WAYUU	667
APOYO INSTITUCIONAL	45
CAJACOPI	130
EPS FAMILIAR COLOMBIA	203
SANITAS	187
NUEVA EPS	219
SIN REGIMEN	15
TOTAL	1.631

De lo anterior, se evidencia que la EPSI con mayor atención es Anas Wayuu, teniendo en cuenta que es la EPS que mayor población siguiendo con la EPS CAJA COPI.

Cuadro. NUMERO DE USUARIOS ATENDIDOS POR RUTAS DE ATENCION

RUTAS DE ATENCION EN SALUD	N. DE USUARIOS ATENDIDOS
PRIMERA INFANCIA	430
INFANCIA	250
ADOLESCENCIA	212
JUVENTUD	105
ADULTEZ	420
VEJEZ	214
TOTAL	1631





En el cuadro anterior, se evidencia que en las atenciones extramurales, la población que más atención se le realizó o se captó fueron las atenciones de adultez, coincidiendo con la pirámide poblacional que es donde mayor población tiene la IPSI.

Como resultado final de las atenciones extramural en las comunidades con afiliados de la IPSI en el municipio de Riohacha durante el periodo 2023 se evidencia el cumplimiento de programado de las comunidades concertadas para un total de 1631 usuarios atendidos para un total de 3054 atenciones.

4. PERFIL EPIDEMIOLÓGICO SALUD PUBLICA

La vigencia 2023 para el proceso de Epidemiología se caracterizó por ajustes significativos en sus actividades, ya que posterior a la culminación de la pandemia debido a la infección por SARS CoV-2, el proceso se ha tornado de gran importancia en las actividades de nuestra empresa, llevando a consolidar a nivel institucional personal técnico, idóneo y comprometido diariamente en el manejo de la vigilancia en salud pública, siempre enmarcados en los lineamientos nacionales emitidos por el Instituto Nacional de Salud INS lo cual, incluye enfermedades emergentes como la viruela símica y el manejo de brotes epidémicos como el de Dengue el cual tiene lugar actualmente y fue protagonista en el año 2023.

El proceso de Epidemiología es un área que trabaja de manera silenciosa, pero es fundamental para el desarrollo institucional y lo ha demostrado con el manejo de situaciones de gran importancia como lo fue la pandemia por infección por SARS CoV-2, la alerta de viruela símica, el brote epidémico de Dengue en el año 2023.

En este informe se describen las actividades adelantadas desde este proceso, que permitieron dar cumplimiento a los requerimientos nacionales, departamentales y municipales en un año atípico de contingencia por pandemia y demás acciones en el marco de la vigilancia en salud pública, resaltando que la IPSI WALEKERU se ha caracterizado por tener excelentes indicadores frente al manejo de protocolos relacionados con la vigilancia en salud.

Actividades de Salud Pública implementadas durante la vigencia 2023, objeto de reporte en el marco del Plan Decenal de Salud Pública vigente y sus variaciones frente a la vigencia anterior y reportadas al SIVIGILA durante la vigencia 2023 se enfocaron en las dimensiones prioritarias y transversales del Plan Decenal de Salud Pública.

OBJETIVOS

- Acciones de promoción de la salud en la comunidad y desarrollo de programas para reducir riesgos y daños a la salud
- Mantener cero tolerancias frente a la mortalidad, la morbilidad y la discapacidad evitable.

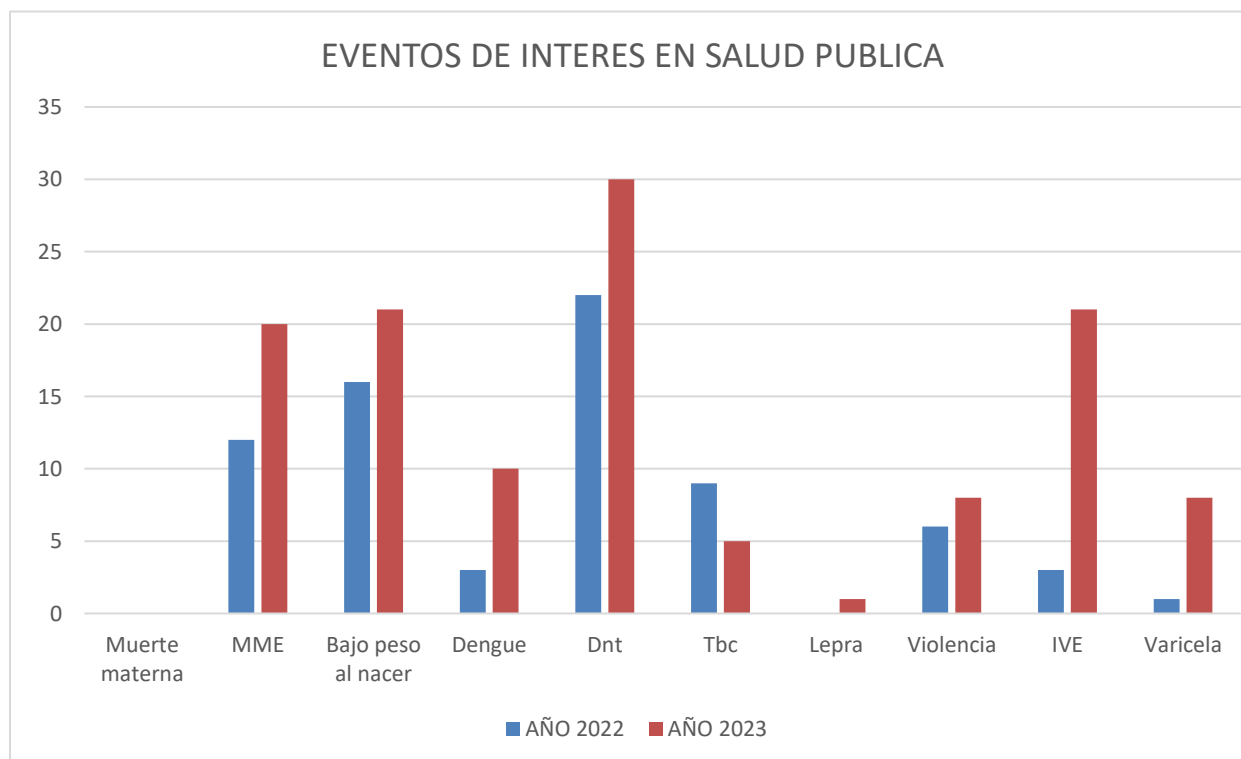


- Fortalecimiento hacia la garantía del goce efectivo del derecho a la salud.

A continuación, presentamos el comportamiento de los eventos de interés en salud pública reportados al Sivigila durante el 2022 v/s 2023.

EVENTOS	AÑO 2022	AÑO 2023
Muerte materna	0	0
Morbilidad materna extrema	12	20
Dengue	3	10
Desnutrición aguda	22	30
Tuberculosis	9	5
Lepra	0	1
Violencia de genero e intrafamiliar	6	8
IVE (interrupción voluntaria del embarazo)	3	21
Varicela	2	8

Cuadro. VIGENCIAS COMPARATIVAS EVENTOS DE INTERES EN SALUD PÚBLICA





En la gráfica anterior, de evidencia que en los casos de salud pública para la vigencia 2023, se aumentaron los eventos como son la captación y seguimiento de desnutrición, morbilidad materna extrema, IVE estos, debido a la intensificación de salidas extra murales y mayor sensibilización a las comunidades indígenas junto con el mayor compromiso del talento humano y de la importancia de la notificación oportuna de los eventos en salud pública.

LOGROS OBTENIDOS EN LA VIGENCIA 2023.

- El proceso de epidemiología dio cumplimiento a las acciones propuestas, se resalta además el cumplimiento óptimo a los requerimientos de las demás acciones de vigilancia de otros eventos.
- Búsqueda Activa institucional semanal para el evento de Tuberculosis, DNT, Sífilis Gestacional, congénita y población general.
- Mesas de trabajo institucionales en las que se implementaron acciones para mitigar enfermedades de salud pública.
- Elaboración de herramientas visuales de divulgación masiva, con temas de Interés en Salud Pública, las cuales fueron colgadas en las redes y páginas institucionales, en trabajo articulado con el área de comunicaciones, realización de infografía de eventos de interés en salud pública.
- Acciones de articulación con sectores de protección, justicia entre otros, en el manejo de institucional de la violencia de género.
- Participación en diferentes jornadas académicas y reuniones lideradas por otros sectores del municipio.
- Producción de bases de datos de eventos de Interés y seguimientos de casos (violencia de género, intento de suicidio, confirmatorias de Dengue, sífilis gestacional, Malaria, Leishmaniasis).
- Mejoramiento de la estrategia de retroalimentación a las direcciones Técnicas, de las dificultades presentada en la atención de EISP.
- Participación de Unidad de Análisis Institucionales realizada de manera integral con diferentes áreas de la IPSI WALEKERU.
- Se realizó seguimiento del sistema de gestión del riesgo para algunos eventos de interés de salud pública.
- Se realizó análisis de comportamientos inusuales a nivel institucional, realizando énfasis en los eventos relacionados con la salud materna.

5. GESTIÓN INTEGRAL EN LA TAMIZACIÓN PARA DETECCIÓN TEMPRANA DE CÁNCER DE CÉRVICO UTERINO VIGENCIA 2023

El proceso de tamización, para este evento se tiene contratada la toma de la muestra con las EPS (Anaswayuu, nueva EPS, sanitas, Coosalud, CajaCopi, Dusakawi), realizando seguimiento para el reporte oportuno de resultados y socialización de estos a las usuarias con mayor prioridad a los resultados positivos,



notificando a las EAPB donde están las usuarias en forma inmediata por vía telefónica o búsqueda presencial en su domicilio para que se dé continuidad en la atención.

Cuadro. TOMA DE CITOLOGIA VIGENCIA 2023

Total de citología tomadas	Negativas	Alterada	Muestras Insatisfactorias
1850	1794	45	11
	97%	2.43%	0.59%

En la vigencia 2023, se tomaron 1850 citologías con un porcentaje de citologías alteradas del 2.43% y un porcentaje de 0.59% de insatisfactorias. Se garantizó gestión oportuna al 100%.

6. GESTION ASISTENCIAL.

6.1. Consulta Médica General

Durante la vigencia, 2023 se realizaron 27.290 consultas por Medicina General.

6.2. Diez Primeras Causas de Morbilidad por Consulta Externa

En comparación con las vigencia 2022-2023, se establece que no cambia el estado de las 10 primeras causas de morbilidad en el cuadro, se evidencia que, para la vigencia 2023 se realizaron 7.336 atenciones con adecuada pertinencia médica y adecuado tratamiento.

Cuadro. 10 PRIMERAS CAUSAS DE MORBILIDAD POR CONSULTA EXTERNA

CONSECUTIVO	CAUSAS	No. DE CASOS	%
1	RINOFARINGITIS AGUDA (RESFRIADO COMUN)	1896	25%
2	CEFALEA	1588	21%
3	VAGINITIS AGUDA	725	11%
4	ESCABIOSIS	600	8%
5	LUMBAGO	552	7%
6	DIARREA FUNCIONAL	450	6%
7	DOLOR EN ARTICULACION	445	6%
8	OBESIDAD	389	5%
9	HIPERLIPIDEMIA MIXTA	350	5%
10	FARINGOCONJUNTIVITIS VIRAL	321	4%
	TOTAL	7.336	



6.3. Consulta Médica Domiciliaria

El Programa que ofrece el servicio de atención médica domiciliaria para población priorizada, es realizada de manera permanente. Entre los beneficiarios de este servicio se encuentra la población privada de la libertad, pacientes con desnutrición, gestantes inasistentes a sus controles prenatales, púerperas con partos en domicilio y/o comunidad indígena, pacientes con discapacidad con limitación física y/o mental para desplazarse y adulto mayor con o sin enfermedad de base; en este servicio se garantiza, visitas en casa con equipo interdisciplinario básico en salud, Toma de muestras de laboratorio, Ayudas diagnósticas, curaciones, Entrega de tratamiento y seguimiento.

Para la vigencia 2023 se realizaron 290 visitas domiciliarias descritas en el siguiente cuadro:

POBLACION PRIVADA DE LA LIBERTAD 10	GESTANTES 100
PACIENTES CON DISCAPACIDAD 30	ADULTO MAYOR CON ENFERMEDAD CRONICA 150

6.4. CONSULTA ESPECIALIZADA

Durante la vigencia 2023 desde el primer trimestre WALEKERU IPSI se contrató con las distintas EPSI Anas wayuu y Dusakawi los servicios de medicina especializada, Ginecología, Pediatría y Medicina interna en garantía del goce efectivo del derecho a la salud de manera integral a nuestros usuarios priorizando la gestión del riesgo de las gestantes y ruta cardiovascular a continuación se mostrará como fue el comportamiento en las diferentes especialidades.

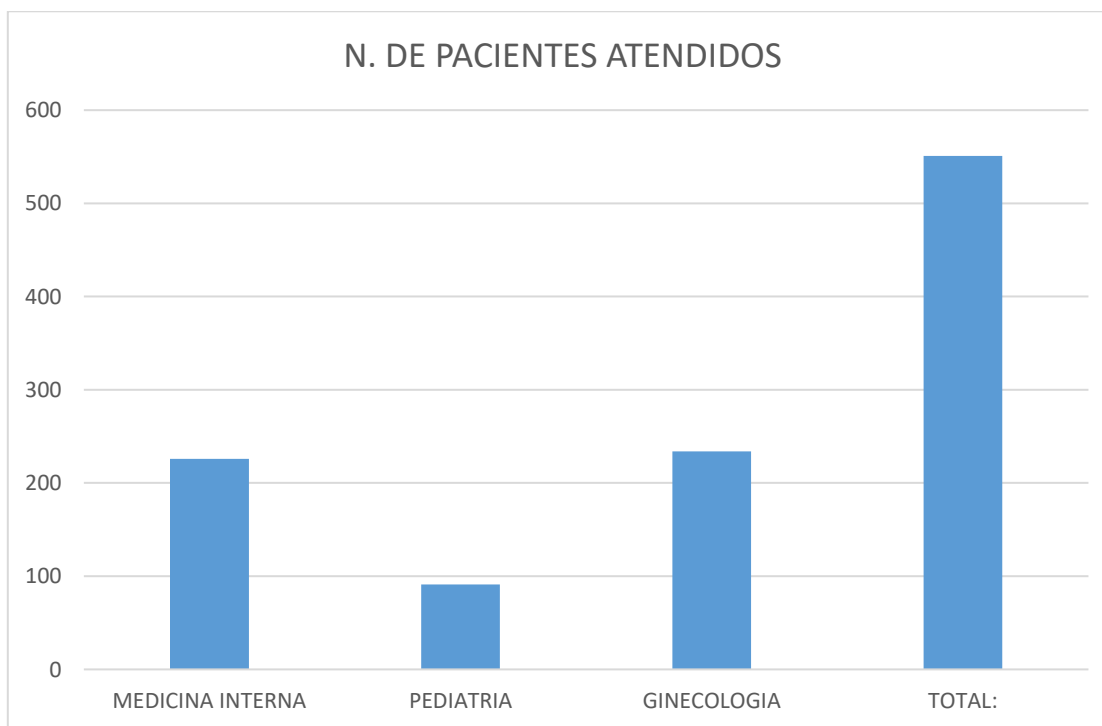
Para la vigencia 2023, Medicina Interna en la vigencia 2023 se atendieron un total de 226 pacientes durante estas consultas prevaleció el manejo de hipertensión arterial, diabetes mellitus y obesidad, disminuyendo significativamente un 70% las complicaciones cardiovasculares. Para el servicio de Pediatría se realizó un total de 91 pacientes atendidos, y en el servicio de Ginecología y Obstetricia se atendieron 234 pacientes en los cuales se presentaron con mayor frecuencia la atención a gestantes garantizando el bienestar materno fetal teniendo en cuenta, la medicina propia wayuu y occidental, disminuyendo sustancialmente el número de casos de morbilidad materna extrema, muertes maternas y perinatal que para la vigencia se mantuvo en 0.



Cuadro. NUMERO DE PACIENTES ATENDIDOS POR MEDICINA ESPECIALIZADA

ESPECIALIDAD	N. DE PACIENTES ATENDIDOS
MEDICINA INTERNA	226
PEDIATRIA	91
GINECOLOGIA	234
TOTAL:	551

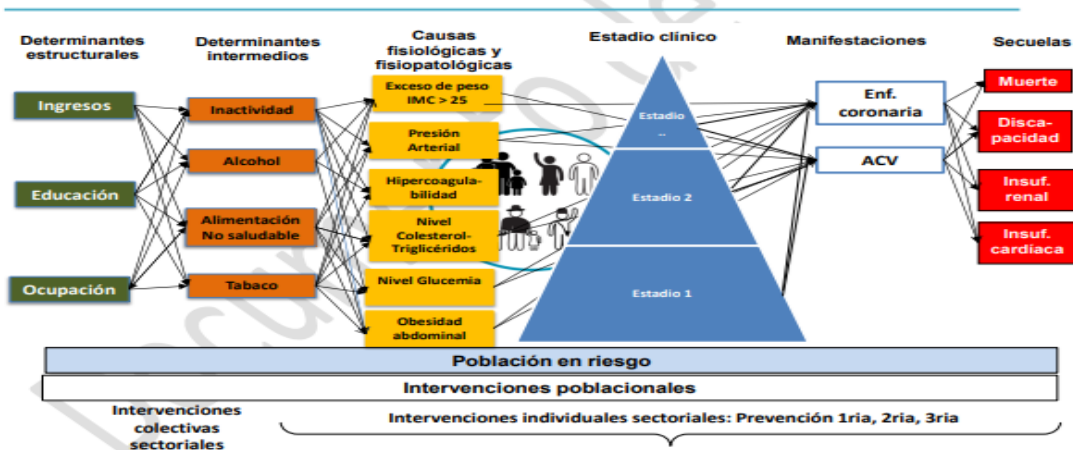
Grafica. NUMERO DE PACIENTES ATENDIDOS POR MEDICINA ESPECIALIZADA





7. GRUPOS DE RIESGO

Figura 1 Grupo de riesgo cardiovascular.



Los factores que hacen que una persona se enferme pueden tener varios años de duración y estar influenciados por determinantes socioeconómicos más generales. El nivel de ingresos y el nivel educativo pueden influir por ejemplo en los hábitos alimentarios y en el consumo de alcohol, los cuales “interactúan a su vez con causas fisiológicas y fisiopatológicas como la tensión arterial, los niveles de colesterol y el metabolismo de la glucosa, para dar lugar a enfermedades como los accidentes cerebrovasculares o la cardiopatía coronaria” (OMS, 2002, p.16).

El conocimiento de la distribución y los determinantes de los riesgos tienen importantes implicaciones para la identificación y selección de intervenciones poblacionales, colectivas e individuales basadas en la evidencia, orientadas hacia la minimización del riesgo de padecer la enfermedad y al manejo integral de la misma una vez se ha presentado.

Un grupo de riesgo es un conjunto de personas con condiciones comunes de exposición y vulnerabilidad a ciertos eventos que comparten la historia natural de la enfermedad, factores de riesgo relacionados, desenlaces clínicos y formas o estrategias eficientes de entrega de servicios (MSPS, 2016e).

Los grupos de riesgo se conforman teniendo en cuenta grupos sociales de riesgo, enfermedades de alta frecuencia y cronicidad, enfermedades prioritarias en salud pública, enfermedades con tratamientos de alto costo, condiciones intolerables para la sociedad y enfermedades de alto costo (MSPS, 2016a, p. 49). Al poseer características similares, es posible definir una respuesta social organizada y coherente establecida como proceso de atención integral sectorial e intersectorial que permite su gestión integral.

La gestión del riesgo en la IPSI WALE-KERU, se desarrolla de manera satisfactoria desde la articulación efectiva y permanente entre las áreas institucionales administrativas, asistenciales y financieras con la



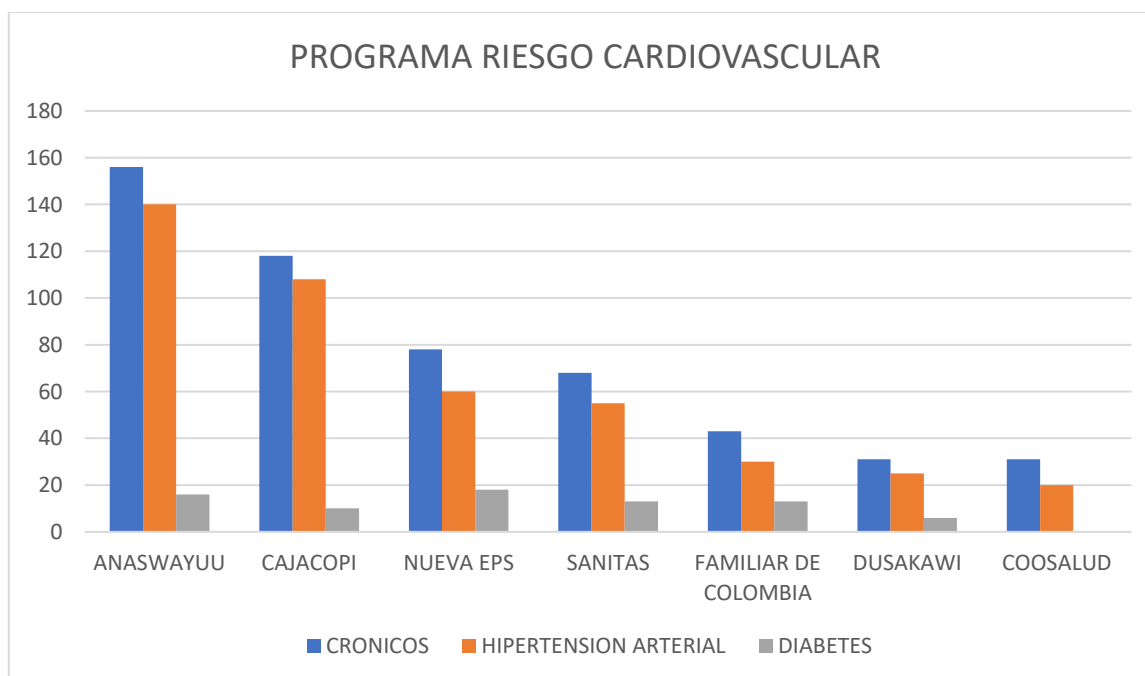


finalidad de cumplir con las acciones de búsqueda activa y atención medica que permitan orientar, clasificar según el riesgo, manejar al paciente de acuerdo al diagnóstico de riesgo cardiovascular, modificándose y en prevención de aparición de complicaciones cardiovasculares.

Desde la claridad de las líneas de acción operativas se ha definido que la prestación de servicios se manejará en una modalidad intramural y una modalidad extramural, adecuando y transversalizando así los procesos según las necesidades del individuo, su familia y la comunidad, reconociendo así las descripciones territoriales y los entornos como un factor determinante en la prestación del servicio.

Del mismo modo creando y fortaleciendo procesos de apoyo para contribuir articuladamente al desarrollo de las RIAS con todos y cada uno de los procesos pertenecientes a la institución.

7.1. Programa de Riesgo Cardiovascular.



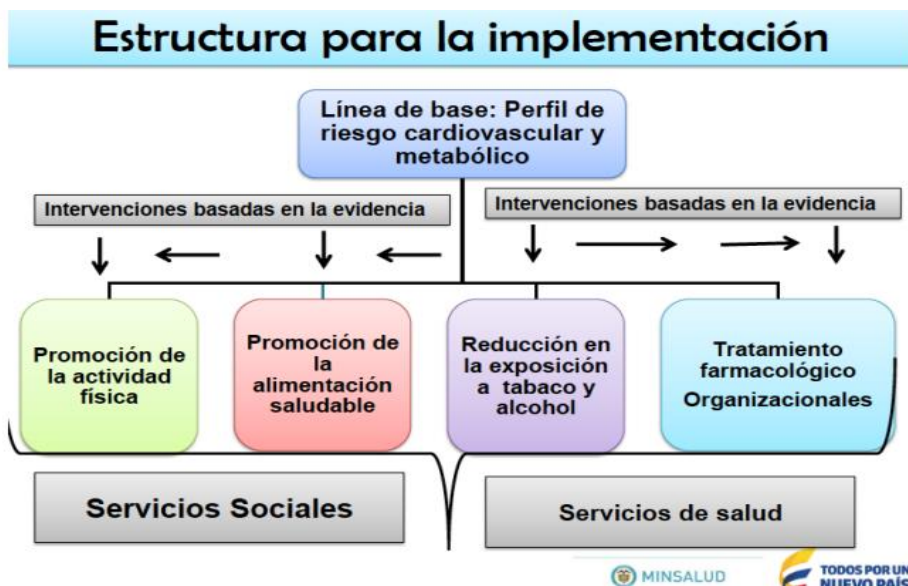
Para la vigencia 2023 se registró un total de 1.522 usuarios con Riesgo cardiovascular con prevalencia en hipertensión arterial en ocasiones asociado a la diabetes mellitus en menos proporción, se les garantizo atención medica por medicina general y especializada así mismo, valoración por el equipo interdisciplinario institucional conformado por Nutrición, Psicología, Odontología y trabajo social, abordando de manera integral el riesgo cardiovascular





disminuyendo significativamente complicaciones relacionadas con las patologías de base manteniéndolos en control. La atención en salud se realizó de manera intra y extramural con entrega efectiva de medicamentos y realización de laboratorios correspondiente a la ruta con lectura posterior por médico general como resultado de las estrategias permanentes para este grupo de riesgo.

7.2. Programa Conoce Tu Riesgo.



Desde esta perspectiva, la estrategia conoce tu riesgo peso saludable ha sido diseñada con el objeto de identificar la probabilidad que tienen 36 millones de colombianos mayores de 18 años de padecer cualquier enfermedad cardiovascular, tales como un infarto o un accidente cerebrovascular, o de otra forma diabetes en los próximos diez años, por tanto esta estrategia permite la identificación del riesgo a nivel tanto individual como poblacional, definiendo cada una de las intervenciones que deben de tener las personas o grupos de individuos, teniendo en cuenta su perfil de riesgo y los responsables de desarrollar las mismas, así como también de monitorear el impacto de estas intervenciones con relación a la disminución en el nivel de riesgo .

Por consiguiente, y al ser una política pública nacional, se mantiene desde el área asistencial de la IPSI WALEKERU la aplicación permanente de los planes de acción teniendo en cuenta test findrisk score, tes tamigham, tablas de riesgo cardiovascular de la OMS, circunferencia abdominal,





IMC, antecedentes personales y familiares encaminados a identificar y establecer cuáles son los potenciales riesgos que pueden existir en la población a nivel cardiovascular.

De manera, que se pueda mantener el programa de promoción y prevención que disminuyan los peligros en la población y se pueda impartir una mejor educación hacia el cuidado y bienestar de los pacientes. Así mismo, permite conocer de manera sociodemográfica (edad, sexo, nivel socioeconómico, educación, entre otros) las personas que presentan un mayor riesgo, así como la identificación de las variables asociadas para que se presenten estos eventos. De esta manera se da el fortalecimiento de nuestras políticas públicas internas en materia de salud de enfermedades no transmisibles (ENT).

En Wale-Keru IPSI, realizando un comparativo entre las vigencia 2022 y 2023 se obtuvieron los siguientes resultados.

Cuadro. ESTADO NUTRICIONAL

ESTADO NUTRICIONAL	TOTAL, PACIENTES 2022	PORCENTAJE	TOTAL, PACIENTES 2023	PORCENTAJE
BAJO PESO	45	8,7%	455	9,74%
NORMAL O ADECUADO	70	27,95%	612	13,1%
SOBREPESO	300	34,16%	1505	32,21%
OBESIDAD	147	29,19%	2100	44,95%



8. SALUD METAL

8.1.Indicadores de Capacitación

En la vigencia 2023, se ejecutaron todas las capacitaciones y charlas psicoeducativas programadas. El cumplimiento en ejecución de actividades es de 100%, desglosado de esta forma.

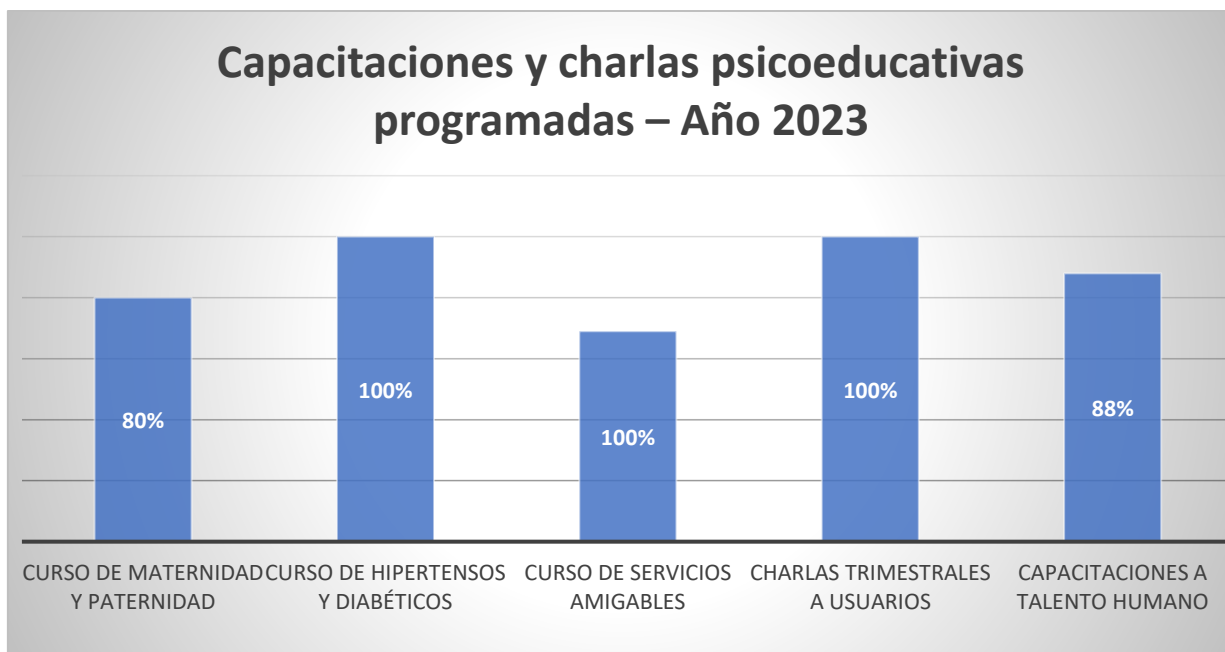
- Curso de maternidad y paternidad
- Curso de hipertensos y diabéticos
- Curso de servicios amigables
- Charla trimestral a usuarios de la IPSI WALE – KERU
- Capacitación al talento humano

CAPACITACIONES Y CHARLAS PSICOEDUCATIVAS PROGRAMADAS – AÑO 2023				
Actividades	Objetivo	Pacientes convocados -asistencia	Meta cumplida	Total, de charlas en el año 2023
Curso de maternidad y paternidad	Desarrollar capacidades en las mujeres gestantes, así como en sus parejas y familias, para comprender los cambios físicos, psicológicos y sociales que suceden en esta etapa de la vida, con el fin de que promuevan el cuidado de la salud y disminuyan el riesgo de morbilidad y mortalidad.	50/40	80 %	(1 actividad por mes) – 12 charlas psicoeducativas
Curso de hipertensos y diabéticos	Identificar y prevenir a grupos de personas de alto riesgo y hacer el diagnóstico antes de que se presentaran las complicaciones de salud.	60/60	100 %	(1 actividad por mes) - 12 charlas psicoeducativas
Curso de servicios amigables	Facilitar el acceso y la atención integral de la población joven y adolescente, en el marco de los derechos de la salud sexual y reproductiva.	50/50	100%	(1 actividad por mes) – 12 charlas psicoeducativas



				Además, se incluye la SEMANA ANDINA
Charlas trimestrales a usuarios	Realizar una intervención con el fin de ofrecer un bienestar emocional, personal y social del usuario, para mejorar su calidad de vida y su inclusión social, a través de la evaluación, orientación y en su caso, intervención o derivación.	30/30	100%	7 charlas trimestral atención a usuarios
Capacitaciones a talento humano	Fortalecer la capacidad, tanto individual como colectiva, de aportar conocimientos, habilidades y actitudes, para el mejor desempeño laboral y para el logro de los objetivos institucionales	45/40	88.9 %	7 charlas psicoeducativas al talento humano – socialización de protocolos

Cuadro. CAPACITACIONES PROGRAMADAS VIGENCIA 2023



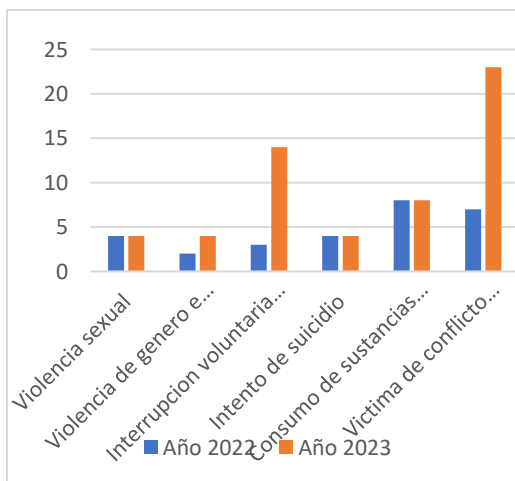


Cuadro. COMPARACIÓN ACTIVIDADES VIGENCIAS 2022-2023.

Comparación de actividades 2022 - 2023				
No.	Actividades realizadas	Año 2022	Año 2023	Variación porcentual
1	Atención - violencia sexual	4	4	0%
2	Atención - violencia de genero e intrafamiliar	2	4	1%
3	Atención - interrupción voluntaria del embarazo	3	21	6%
4	Atención - víctima de conflicto armado	7	23	2,28%
5	Atención – intento de suicidio	4	4	0%
6	Atención – consumo de sustancias psicoactivas	8	8	0%

Grafica de comparación del

Año



Teniendo en cuenta, la información presentada se demuestra una notoria variación en las atenciones de víctimas de conflicto armado en el año 2023 con 23 usuarios atendidos por el equipo interdisciplinario, a comparación del año 2022 se atendieron 7 usuarios teniendo como resultado un 2,28% de variación porcentual. También, se demuestra que en el año 2022 en las atenciones de interrupción voluntaria del embarazo se obtuvieron 3 casos a comparación del año 2023 que se presentaron 21 intervenciones con una variación porcentual de 6%. Además, en las atenciones de violencia de genero e intrafamiliar se refleja una mínima diferencia en caso presentados con 2 casos en el año 2022, a comparación con el año 2023 se

9. SERVICIO DE ODONTOLOGIA COMPARACION 2022-2023

En el presente informe de Salud Bucal 2022-2023 valoramos de manera integral la salud bucal, identificando factores de riesgo y factores protectores, brindamos información para la salud a toda nuestra población y derivamos a las rutas que se requieran según las necesidades identificadas.



El plan de cuidado en salud bucal se realiza de acuerdo a la atención que corresponda y conforme a las frecuencias establecidas para cada momento de curso de vida según la resolución 3280 del 2018:

- Remoción de placa bacteriana (para mayores de 1 año de acuerdo a la frecuencia establecida por momento del curso de vida).
- Aplicación de Barniz de Flúor a partir de 1 año de edad hasta los 17 años una vez cada 6 meses.
- Detartraje supragingival el cual se está realizando con ultrasonido scaler. Este se realiza a partir de los 18 años y según criterio clínico.

A través de la gestión de programas se implementan acciones de Salud Bucal para que la población acceda a los servicios de atención individual con calidad, sin necesidad de estar enfermo; se realizaron charlas educativas, brigadas de salud. Se llevó a cabo la Estrategia “Soy Generación más Sonriente” los días 27 de Marzo, 15-16 de Junio y 25 de Agosto. Por medio de esta se realizó aplicación de Barniz de Flúor, charlas, actividades y juegos educativos en Salud Bucal, de esta manera se le mostro a los niños y adolescentes la importancia de una buena Salud Bucal. Se entregaron kit de higiene oral a cada uno de los presentes.

De acuerdo a las actividades programadas en el año 2022 y 2023 el servicio de odontología asistió a 54 brigadas de salud en el año 2022 y en el año 2023 se asistió a 46 brigadas de salud en las cuales se atendieron la población de la IPSI WALE-KERU de las diferentes EPS con el fin de reducir progresivamente la historia de caries dental y mejorar las condiciones de salud bucal.

Cuadro. CONSULTA ODONTOLOGIA GENERAL	
AÑO	POBLACION ATENDIDA
2022	12.324
2023	10.437

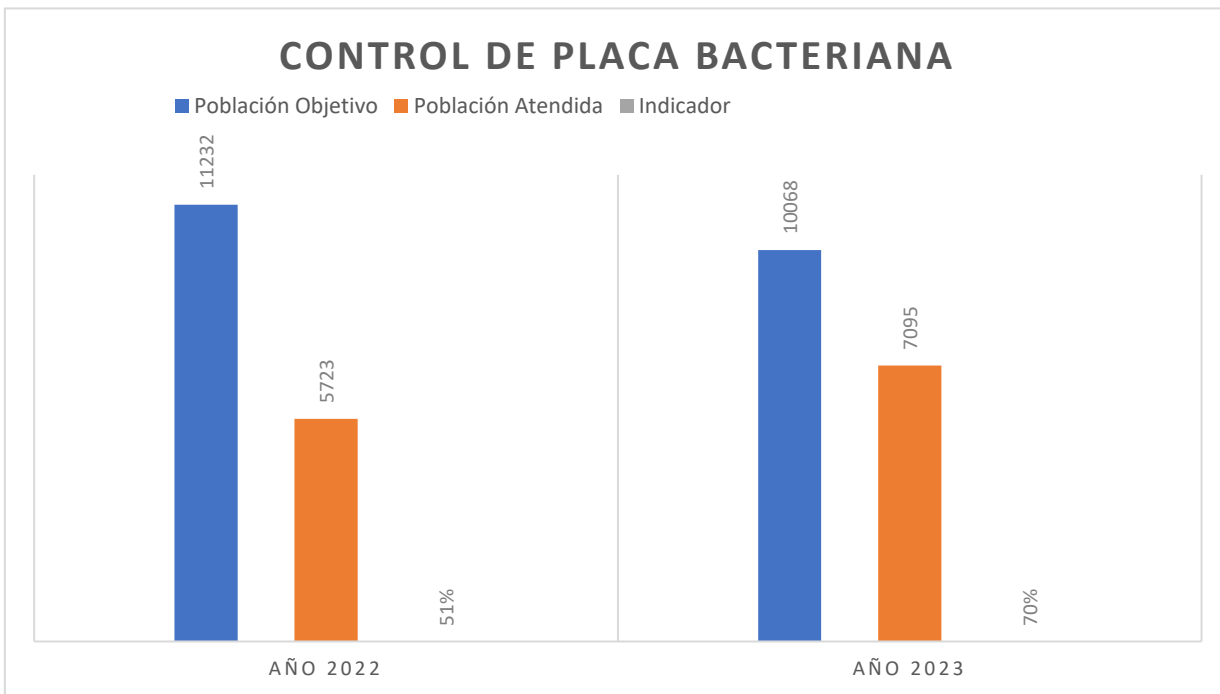


Cuadro. CONTROL DE PLACA BACT			
	POBLACIÓN OBJETO	POBLACION ATENDIDA	PORCENTAJE
AÑO 2022	11232	5723	51%
AÑO 2023	10068	7095	70%

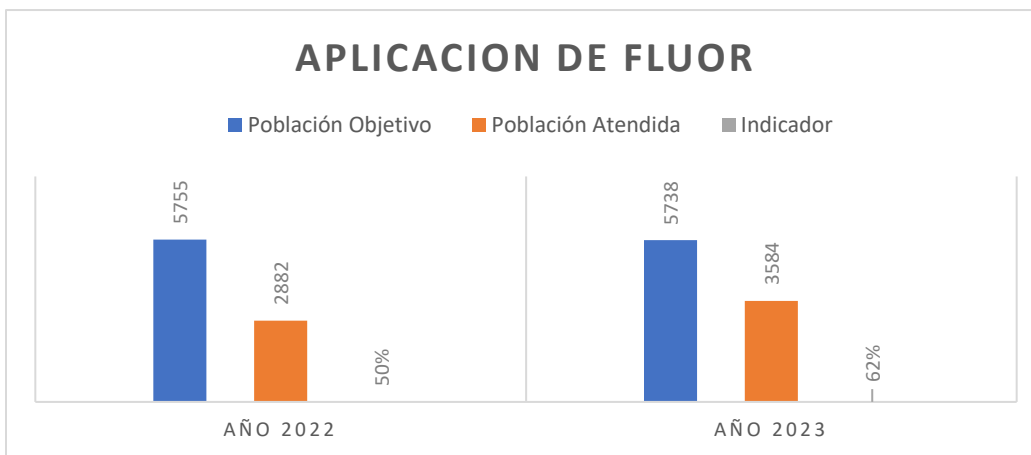




Grafica. CONTROL DE PLACAS



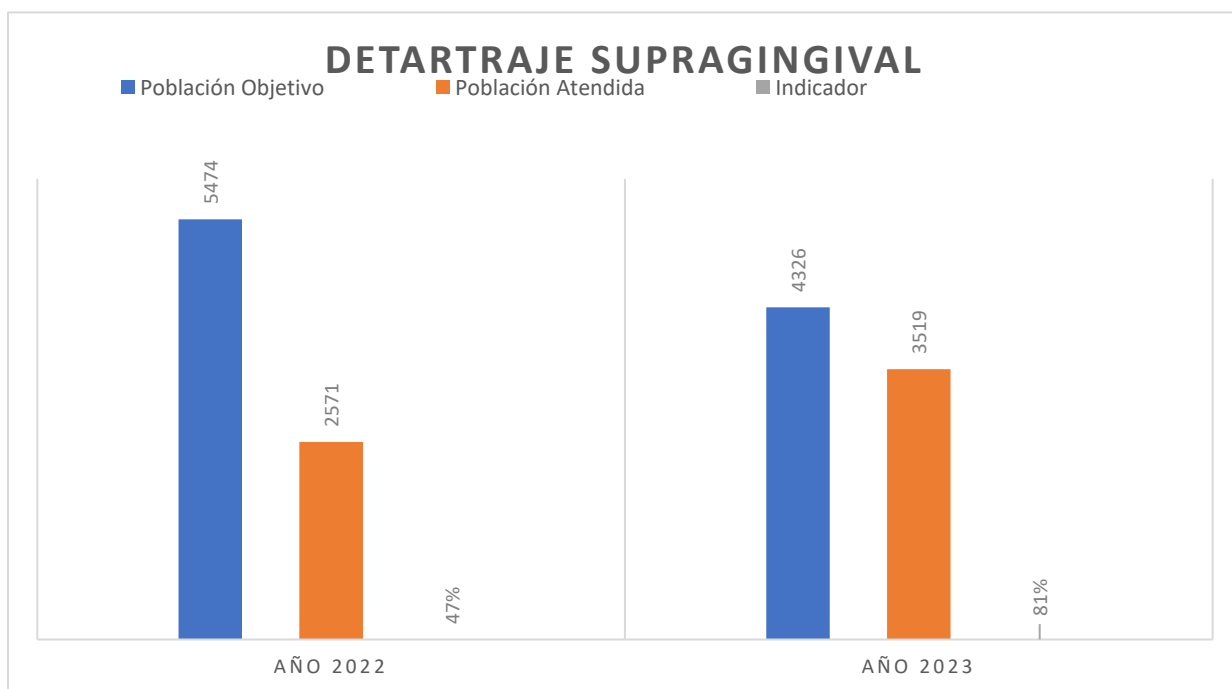
APLICACIÓN DE FLUOR			
VIGENCIA	POBLACIÓN OBJETO	POBLACION ATENDIDA	INDICADOR
AÑO 2022	5755	2882	50%
AÑO 2023	5738	3584	62%





CUADRO Y GRAFICA DE DETARTAJE SUPRAGINGIVAL

DETARTARJE SUPRAGINGIVAL			
VIGENCIA	POBLACIÓN OBJETO	POBLACION ATENDIDA	INDICADOR
AÑO 2022	5474	2571	47%
AÑO 2023	4326	3519	81%



10. CASOS DE DESNUTRICION

La IPSI WALEKERU garantiza a los usuarios la atención a través de la modalidad extramural - domiciliaria, incluyendo entrega de medicamentos de acuerdo con el riesgo detectado.

En la IPSI WALEKERU contamos con un (1) equipo extramural dotado de los equipos e insumos necesarios para llevar a cabo todas las atenciones requeridas en el área rural y dispersa, conformado por:

- Medico





- Nutricionista
- Higienista oral
- Auxiliar de enfermería
- Auxiliar de trabajo social
- Promotor Bilingüe
- Conductor

Quiénes son responsables por las siguientes actividades.

- Hacer seguimiento al cumplimiento de las actividades ejecutadas en cumplimiento de la Resolución 2350 de 2020 y 2465 de 2016.
- Notificación al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.
- Remitir al plan ampliado de inmunización cuando el niño o niña no cuente con su esquema completo..
- Se entregara FTLC según ordenamiento del lineamiento a niños y niñas con desnutrición aguda moderada en los niños y niñas con DNT aguda severa.
- Realizar seguimiento semanal o según lo indicado de inicio del tratamiento manera presencia al mes cumpliendo lo indicado en el lineamiento, teniendo en cuenta las zonas o áreas donde se encuentran los casos reportados por lo que se ha realizado una división por sectores de área rural del municipio de Riohacha de acuerdo a nuestra área de influencia.
- Diligenciamiento de la matriz y envío semanal.
- Educación en salud y nutrición recomendaciones de auto cuidado lactancia materna educación alimentaria y nutricional.

Tabla. NUMERO DE CASOS POR DESNUTRICIÓN.

EPS	# CASOS	RECUPERADOS	% DE RECUPERADOS	FALLECIDOS
ANASWAYUU	24	22	95.6%	1
SANITAS	2	2	100%	0
CAJA COPI	3	3	100%	0
FAMILIAR COLOMBIA	1	1	100%	0

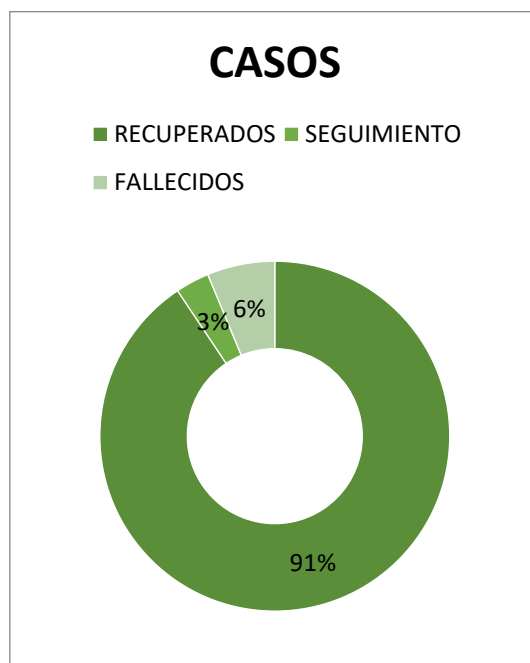




DUSAKAWI	1	1	100%	0
COSALUD	1	1	100%	0
TOTAL	32	30	97%	1

En el cuadro anterior se evidencia la recuperación de 30 niños de 32, 1 en proceso de recuperación y seguimiento y 1 fallecido reportado por desnutrición.

Grafica. PORCENTAJE DE CASOS POR DESNUTRICIÓN



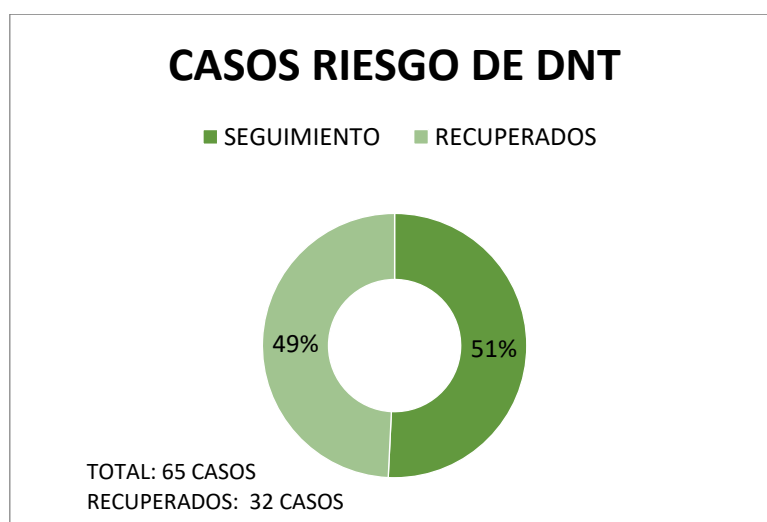
Cuadro. CASOS DE RIESGO DE DESNUTRICIÓN

EPS	# CASOS	# SEGUIMIENTOS	%SEGUIMIENOS	# RECUPERADOS	% DE RECUPERADOS
ANASWAYUU	44	24	54.5%	20	45.4%
SANTAS	6	2	33,30%	4	66,60%



CAJA COPI	11	4	36%	7	63%
FAMILIAR COLOMBIA	1	0		1	100%
DUSAKAWI	4	3	75%	1	25%
COSALUD	1	0		1	100%

Grafica. RIESGO DE DESNUTRICIÓN



Se realizan seguimientos a niños con diagnóstico de riesgo de desnutrición a pesar de no estar incluido en lineamiento actual de desnutrición Resolución 2350 de 2020, nos adherimos a la iniciativa de Ministerio de Salud y Protección Social y la Supersalud, de realizar atenciones cada 15 días en modalidad extramural donde se ha logrado la recuperación del 51% de los niños diagnosticados.

COMPARATIVO CON AÑO ANTERIOR

Teniendo en cuenta los resultados del año anterior donde hubo 22 casos de niños desnutridos con una población objeto de 1552, un porcentaje de 1.6%, mientras el año 2023 con una población objeto mayor de 1858 se evidencia una disminución de 1.4% de niños desnutridos.





COMPARATIVO VIGENCIA 2022-2023		
# de paciente menores de 5 años	1552	1858
Desnutridos	22	30
Recuperados	21	27
Fallecidos	1	1
Porcentaje de niños desnutridos	1.6%	1.4%

IV. ÁREA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

El servicio de información y atención al usuario es una herramienta diseñada por el Ministerio de la Protección Social para mejorar la prestación de los servicios en salud; tomando como fuente la información del usuario mediante quejas, reclamos y sugerencias haciendo uso de sus derechos y deberes

1. ANALÍISIS DE LOS PRINCIPALES MOTIVOS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DE INFORMACION VIGENCIA 2023

Durante la vigencia 2023, se presentaron 10 PQR donde se les realizaron los respectivos análisis, tratamiento y mejoras en los servicios afectados.





CUADRO. MOTIVOS RELACIONADOS CON PQR VIGENCIA 2023

MOTIVOS CON EL PQR	CANTIDAD
Sugerencias en la asignación de citas de consulta médica.	3
Quejas y reclamo en la entrega de medicamentos.	5
Oportunidad en la prestación de servicios en laboratorio y entrega de resultados.	2
TOTAL	10

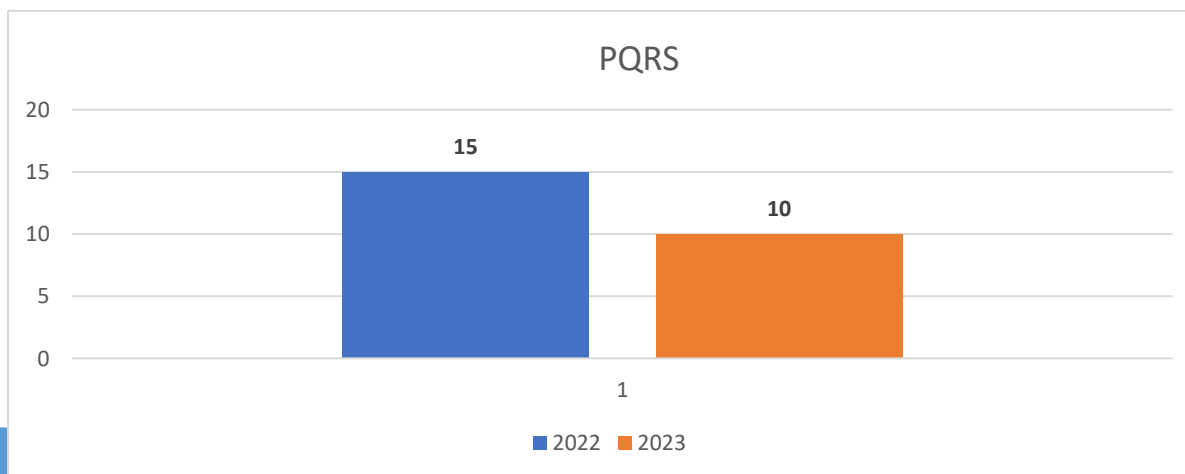
2. COMPARATIVO DE PQR VIGENCIA 2022 - 2023.

Al realizar el análisis comparativo entre las vigencias 2022 y 2023 se determina que en la vigencia 2022, se recibieron 15 PQR y para la vigencia 2023 se presentaron 10 PQRS dando como resultado una significativa reducción en las PQR para el 2023. En la siguiente grafica se puede ver la variación entre las PQR' recibidas en la vigencia 2022 frente a las recibidas en la vigencia 2023.

CUADRO. COMPARATIVO PQR VIGENCIA 2022 – 2023

VIGENCIA	TOTAL PQR
2022	15
2023	10

GRAFICA, COMPARATIVO PQR VIGENCIA 2022 - 2023





Si observamos el comportamiento comparativo del impacto de las quejas vs las atenciones observamos que la variación es mínima y el impacto no es cercano ni siquiera a 1 por lo cual se infiere que hay una satisfacción adecuada de nuestros usuarios.

a. ANALISIS COMPARATIVO DE SATISFACCION DEL USUARIO VIGENCIA 2022 – 2023.

La satisfacción de los usuarios es considerada un indicador de calidad de resultado y puede definirse, como el grado de cumplimiento por parte del Sistema de Salud respecto a las expectativas del usuario en relación con los servicios que éste le ofrece.

Dentro de la metodología aplicada para medir el grado de satisfacción se encuentra la aplicabilidad de una encuesta interna institucionalizada, como instrumento aplicado a los diversos servicios la cual, se encuentra estructurada para evaluar los procesos de: Derechos y Deberes, Procesos Administrativos, Procesos previos a la atención, Procesos de atención, Procesos posterior a la atención, Procesos de Retroalimentación por parte del usuario y Satisfacción Global, los cuales integran la globalidad del servicio y contienen la información para el respectivo análisis, el cual es correspondiente al estudio de encuestas aplicadas.

Durante la vigencia 2023, se aplicaron 4.152 encuestas las cuales, se realizaron de manera mensual, presencial, y sistematizadas en tiempo real. Esta consta de 10 preguntas esenciales y entendible con imágenes enfocadas para la etnia wayuu y demás tipos de población en los cuales, se califican los servicios utilizados en la Wale-Keru IPSI, como consulta externa, odontología, laboratorio, vacunación, farmacia, facturación, psicología, admisión y demás.

Teniendo en cuenta el análisis comparativo entre las vigencias 2022 -2023, se determina que para la vigencia 2023 se aumenta el porcentaje de satisfacción pasando de un porcentaje de satisfacción de un 93 % reflejado en la vigencia 2022 a un 98 % reflejado en la vigencia 2023. Lo anterior gracias a la ejecución y cristalización de los planes de acción establecidos junto a un recurso humano debidamente comprometido con el sistema de gestión de la calidad de la IPSI.

A continuación, se relaciona gráficamente como fueron evaluados los criterios de satisfacción según lo estableció la Resolución 256 de 2016, por medio del cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud, arrojando el porcentaje de satisfacción logrado de acuerdo con las encuestas aplicadas a los usuarios que utilizan los servicios de la IPSI.

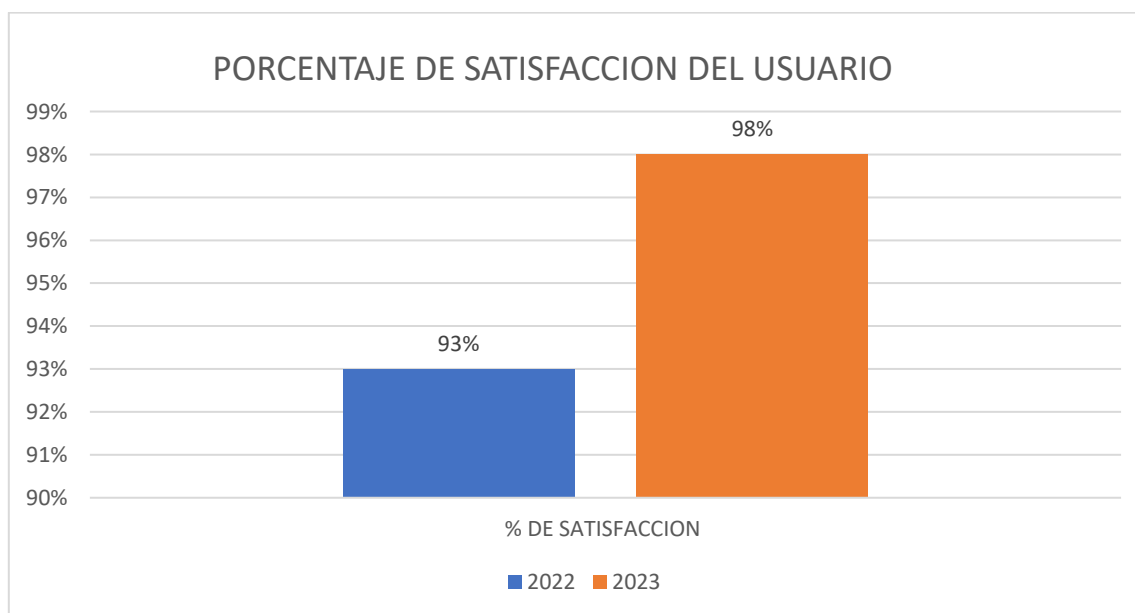
Cuadro. PORCENTAJE COMPARATIVO DE SATISFACCIÓN VIEGENCIA 2022 -2023



PORCENTAJE DE SATISFACCION DEL USUARIO				
VIGENCIA	USUARIOS ENCUESTADOS	USUARIOS SATISFECHOS	USUARIOS INSATISFECHOS	% DE SATISFACCION
2022	7568	7001	567	93%
2023	4152	4078	74	98%

La satisfacción global alcanzó el 98 % con la aplicación de 4.252 encuestas en todo el año 2023. No se evidencia desviación del indicador que amerite plan de mejoramiento.

Gráfica. PORCENTAJE COMPARATIVO DE SATISFACCIÓN VIEGENCIA 2022 -2023



Cuadro. NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS POR EPS VIGENCIA 2023

EAPB	USUARIOS ENCUESTADOS	PORCENTAJE
ANASWAYUU	2276	52,8%
FAMILIAR DE COLOMBIA	365	8,3%
CAJA COPI	855	19,9%
NUEVA EPS	198	35,2%
SALUD TOTAL	140	32,3%
COOSALUD	108	25,2%





SANTAS	210	35,1%
TOTAL	4.152	100%

Cuadro. PORCENTAJE DE ENCUESTAS APLICADAS POR EPS VIGENCIA 2023



b. LOGROS OBTENIDOS ENTRE ADMINISTRATIVOS Y ALIANZA DE USUARIOS

El sistema de información y atención al usuario en las instituciones de salud, es uno procesos más importante cuyo objetivo es dar un trato humanizado con observancia del respeto, la cordialidad en la orientación preferencial y comunicación permanente con enfoque diferencial. El sistema de información es





una herramienta que permite conocer la percepción que tiene el usuario de la calidad de los servicios prestados, lográndose medir el grado de satisfacción que se generó durante la atención prestada y obtener información sobre las necesidades reales que tiene el ser humano. Debe entenderse como un proceso integral en el requisito fundamental de adoptar procedimientos, mecanismo, medios, instrumentos y canales para que esa atención cumpla con los principios de objetividad y buen trato.

El área de prestación SIAU en salud realizó con la Alianza de Usuarios 12 reuniones y 6 capacitaciones para la vigencia 2023 como se describe en el siguiente cuadro:

ACTIVIDADES	TOTAL
REUNIONES	12
CAPACITACION	6

La Alianza de Usuarios de Wale-Keru IPSI, está conformada para vigilar la prestación, calidad y oportunidad de los servicios de salud, la defensa de los derechos y velar por el cumplimiento de los deberes de los usuarios. Está conformada por 5 integrantes los cuales se encuentran relacionados en el siguiente cuadro.

Cuadro. INTEGRANTES ALIANZA DE USARIOS

NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	ID
JHON FRANK GONZALEZ	PRESIDENTE	1006571424
JAIME VEGAS	VICEPRESIDENTE	1006581270
RUBIELA URIANA DUARTE	SECRETARIA	1118802554
GISEL ROJAS EPIEYU	FISCAL	1006570550
EDWARD URIANA	VOCERO	84082412

Fuente: SIAU

c. MECANISMO DE ATENCION PRIORITARIA PARA PERSONAS CON DERECHO A LA ATENCION PREFERENCIAL 2022 – 2023.

Hace referencia a la prioridad de atención, que se debe tener con (niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, las embarazadas, las personas con algún tipo de discapacidad, los enfermos mentales, y personas que sufren de enfermedades huérfanas, para cualquier trámite referente a la atención. En Wale-Keru IPSI,



Wale-keru IPSI
Tejiendo salud y bienestar

NIT: 900589110-5

se trabaja de la mano con todo el equipo interdisciplinario para la atención prioritarias en el análisis efectuados para las vigencias 2022 y 2023, no se encontraron irregularidad en la atención preferencial, gracias al monitoreo diario en la sala de espera y a la atención domiciliaria cuando se solicita o ameritan los usuarios.

IPSI WALE- KERU- ENTIDAD DE DERECHO PÚBLICO: P.J. RES.0090/04.02/13.SALUD DPTO DE LA GUAJIRA – Calle 20#11A-69



Contactos - 7292522-3143670650- www.walekeruipsi.com. walekeruipsi@hotmail.com