

**RED DE SALUD DEL CENTRO**  
**Empresa Social Del Estado**  
**INFORME DE RENDICION DE CUENTAS A LA COMUNIDAD**



**VIGENCIA – 2023**

**JORGE ENRIQUE TAMAYO NARANJO**  
Gerente

**Santiago de Cali, 20 de febrero de 2024**

## COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTION Y DESEMPEÑO

Dra. Nhorma Patricia Vargas Henao  
Subgerente de Promoción y Mantenimiento de la Salud

Dr. José Javier Sandoval  
Subgerente Administrativo y Financiero

Dr. Jhon Faber Ramírez Gracia  
Subgerente Científico

Dra. Marcela Calderón  
Jefe Oficina Asesora Jurídica

Dr. José Luis Bahamón Ramírez  
Líder del Pool de Ambulancias y SICO

Dra. Gloria Helena Riascos Riascos  
Asesora de Control Interno

Dra. Jackeline Amaya  
Líder De Atención Ambulatoria

Dr. Diego Espinosa  
Líder de Atención Intrahospitalaria

Dra. Lorena Casañas  
Líder Apoyo Diagnóstico

Dr. Andrés Felipe Jiménez Alvarez  
Líder Rehabilitación Integral

Dra. Niller Alzate  
Líder de Talento Humano

Luz Adiela Ospina  
Líder de Calidad

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle - PBX: (+57 602) 4851717  
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

Andrea Cano  
Líder Gestión de Insumos

Beatriz Alarcón  
Líder Atención al Usuario

Ing. Marneilde Londoño Ricaurte  
Líder Gestión de la Información

Dra. Isabella Moreno Vásquez  
Coordinadora Comuna 9

Dra. Ma. Del Rosario Marmolejo  
Coordinadora Comuna 10

Dra. Diana Marcela Medina Riascos  
Coordinadora Comuna 12

Ing. Geovanny Collazos  
Líder Gestión del Recurso Físico

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle - PBX: (+57 602) 4851717  
E-mail: [atencionalusuario@saludcentro.gov.co](mailto:atencionalusuario@saludcentro.gov.co) - [evaluacionymejora@saludcentro.gov.co](mailto:evaluacionymejora@saludcentro.gov.co) - [gerencia@saludcentro.gov.co](mailto:gerencia@saludcentro.gov.co)

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION.....	5
2. INFORMACIÓN SOBRE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD.....	7
2.1 INDICADORES DE OPORTUNIDAD .....	7
2.1.1. Oportunidad servicio de Urgencias .....	7
2.1.2. Indicadores De Oportunidad Servicios De Atención Ambulatoria.....	8
2.1.3. Indicadores De Oportunidad Apoyo Diagnóstico .....	16
1.1.3. Servicios de referencia y traslado de pacientes .....	26
2.2 ACTIVIDADES DE PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD, SALUD PÚBLICA Y GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD.....	27
2.2.1. Introducción .....	27
2.2.3. Objetivo General .....	28
2.2.4. Información Epidemiológica .....	28
2.2.5. Rutas Integrales De Atención (RIAS) En Salud .....	38
2.2.6. Tuberculosis / Laboratorio Molecular.....	54
2.2.7. Programa Hansen.....	65
2.2.8. Cáncer De Cuello Uterino – Programa Por Ti Mujer.....	68
3.ASPECTOS FINANCIEROS.....	75
4.SATISFACCIÓN DE USUARIOS.....	81
4.1 ANÁLISIS COMPARATIVO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS	
4.2 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN – CONSOLIDADO 2021-2023.....	87
4.3 MECANISMOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA O PREFERENCIAL	91
4.5 NÚMERO DE TUTELAS A FAVOR DE LOS USUARIOS CON RELACIÓN A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	93

## INTRODUCCION

La Constitución Política de 1991 adoptó la democracia participativa contemplando el derecho ciudadano de vigilar la función pública y la obligación de los gobernantes de abrirse a la inspección pública y responder por sus actos. La rendición de cuentas es la obligación y una buena práctica de gestión de un actor de informar y explicar sus acciones a otros, que igualmente tienen el derecho de exigirla. La realización de Audiencias Públicas como parte del proceso de Rendición de Cuentas en las entidades públicas se encuentra contemplada en la Ley 489 de 1998; en ella, la Audiencia Pública se establece como una de las principales “acciones para involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública”.

En este mismo sentido, la Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, en el artículo 78 que modifica el artículo 32 de la Ley 489 de 1998 bajo el título democratización de la Administración Pública, establece: "Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública”.

El precitado artículo 78 establece que entre otras podrán realizar las siguientes acciones:

- a) Convocar a audiencias públicas
- b) Apoyar los mecanismos de control social que se constituyan
- c) Aplicar mecanismos que brinden transparencia al ejercicio de la función administrativa, disponiendo que: "En todo caso, las entidades señaladas en este artículo tendrán que rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía, bajo los lineamientos de metodología y contenidos mínimos establecidos por el Gobierno Nacional, los cuales serán formulados por la Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de rendición de cuentas creada por el CONPES 3654 de 2010”.

Los principales objetivos de la rendición de cuentas son:

- a) Fortalecer el sentido de lo público, recuperar la legitimidad para las Instituciones del Estado.
- b) Facilitar el ejercicio del control social a la gestión pública, Contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle - PBX: (+57 602) 4851717  
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

- c) Constituir un espacio de interlocución directa entre los servidores públicos y la ciudadanía, trascendiendo el esquema de que esta es solo una receptora pasiva de informes de gestión, d) Servir como insumo para ajustar proyectos y planes de acción de manera que responda a las necesidades y demandas de la comunidad.

Es por ello que en el marco de la Democracia Participativa, y entendiendo que la rendición de cuentas a la comunidad es una práctica de interlocución entre los gobiernos, la ciudadanía y sus organizaciones, con la finalidad de generar transparencia, condiciones de confianza y fortalecer el ejercicio del control social a la administración pública; el Gerente ( e ) de la Red de Salud del Centro E.S.E, en uso de sus facultades estatutarias y legales, especialmente las conferidas en el Acuerdo de Junta Directiva 001 de 2003 y el Acuerdo Municipal 106 de 2003, y entendiendo su obligación de propender por una cultura de apertura de la información, transparencia y diálogo entre el Estado y los ciudadanos, en el marco del deber legal y ético, que tienen todos los Servidores Públicos de responder e informar a los ciudadanos por la administración, el manejo de fondos, bienes o recursos públicos asignados y los resultados en el cumplimiento del mandato que le ha sido conferido, presenta a sus grupos de valor (usuarios, organizaciones de la sociedad civil, servidores y ciudadanía en general) los resultados de su gestión para la vigencia 2023.

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

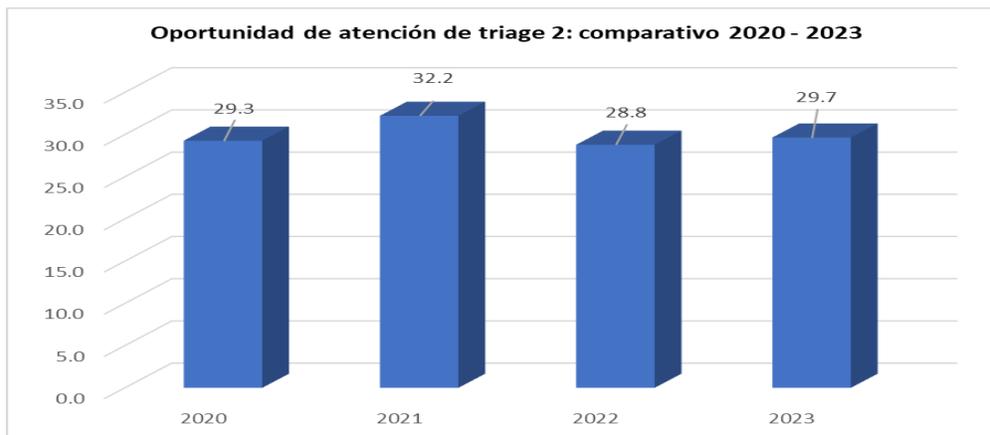
Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle - PBX: (+57 602) 4851717  
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

## 2. INFORMACIÓN SOBRE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

### 2.1 INDICADORES DE OPORTUNIDAD

#### 2.1.1. Oportunidad servicio de Urgencias

Comparación del comportamiento del indicador de oportunidad para el triage II en los años 2020, 2021, 2022 y 2023.



#### **Comparación del comportamiento del indicador de oportunidad para el triage II en los años 2021, 2022 y 2023**

En la gráfica se compara la oportunidad de atención para el triage II en los años 2020, 2021, 2022 y 2023. Indicador que se reporta mensualmente dentro la información solicitada por la Resolución 0256 de 2016. Lo más relevante de mencionar es:

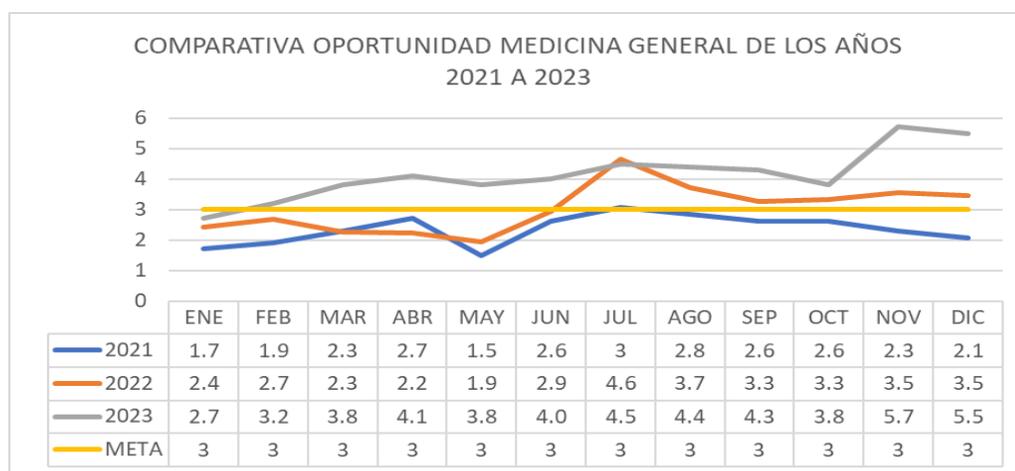
- Para el años 2022 y 2023 se realizaron ajustes en el proceso de atención del usuario clasificado como triage 2, por tal motivo, los tiempos se ajustan a lo exigido por la norma, es decir, se cumple con un tiempo de atención de usuario clasificado como triage 2 en menos de 30 minutos. Sin embargo, para algunos meses de 2023 se presentó un leve aumento del tiempo de atención (consulta de triage 2) que se relaciona con el aumento significativo de consultas de urgencias y usuarios por clasificar en triage debido a los nuevos contratos de EMSSANAR y Nueva EPS y por las horas médico que fueron ocupadas en la actividad de clasificación por activación de la contingencia de acuerdo a lo establecido en el documento de triage que menciona que al haber más de 10 usuarios a la espera de triage, uno de los médicos debe apoyar esta tarea. Lo anterior significó un aumento de los tiempos de atención de usuarios clasificados como triage 2 porque el servicio quedaba con 2 médicos para hacer consulta.

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle - PBX: (+57 602) 4851717  
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

- Durante la vigencia 2023 se debió sacar 1 médico durante media jornada (tarde) aproximadamente, durante casi todos los días, para la realización de triage, disminuyendo el tiempo disponible por médicos para la atención de la consulta de urgencias durante el tiempo en que se daba apoyo a esta actividad.
- El aumento de tiempos para la atención de urgencias en el Hospital Básico Primitivo Iglesias se controló debido a la implementación del plan de contingencia elaborado para la atención de usuarios en caso de aumento excesivo de la demanda de servicios. El apoyo de los médicos de Servicio Social Obligatorio y la ampliación de la consulta prioritaria de 12 a 18 horas diarias para los meses de marzo a mayo, lo que significó una contención de la situación, obteniendo resultados aceptables en cuanto a oportunidad se refiere.
- Debido al aumento de tiempos en la oportunidad de la atención de usuarios clasificados como triage 2, desde la gerencia se aprobó la contratación de 1 médico para la realización de la consulta médica y personal paramédico para apoyo a la actividad de triage debido a que por saturación del triage se debió sacar constantemente un médico como apoyo para esta actividad, disminuyendo las horas médico (reales) para la atención de paciente. Al final de 2023 se presentaron varios meses en los que disminuyó la oportunidad de atención de triage 2, sin embargo, se logró una reducción importante en los tiempos de atención alcanzado tiempos de 19 minutos en diciembre y cumplimiento de tiempo en general de 29,7 minutos.

### 2.1.2. Indicadores De Oportunidad Servicios De Atención Ambulatoria

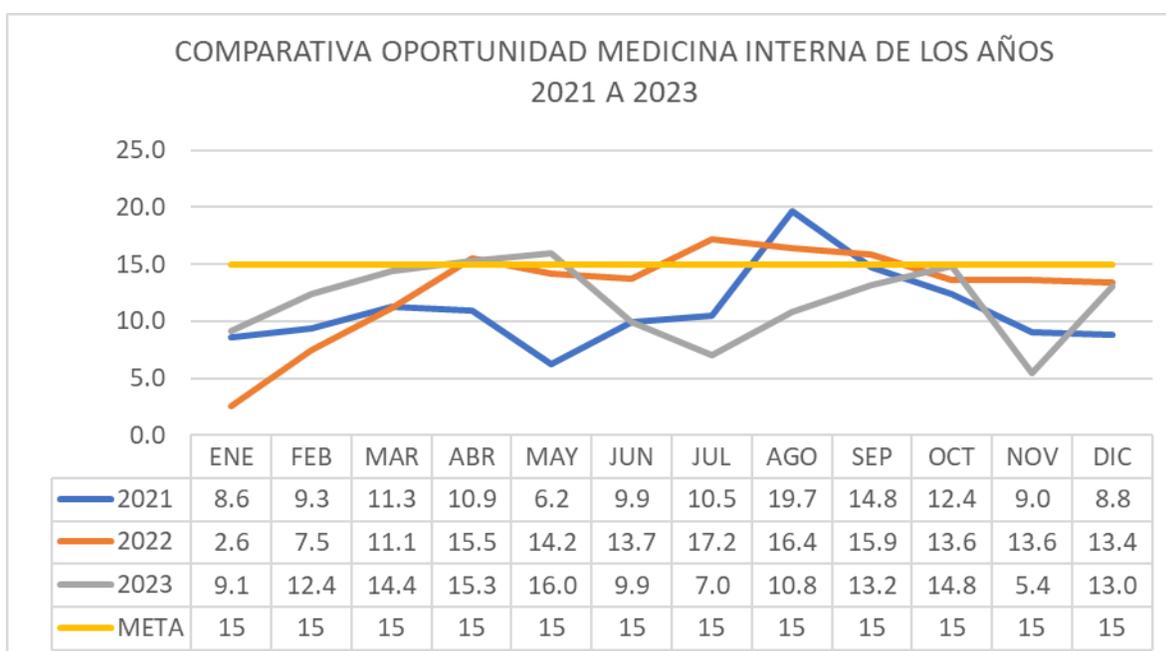


**Comparativa de oportunidad de citas de 2021 a 2023. Meta: 3 días. Fuente: gestión del dato.**

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle - PBX: (+57 602) 4851717  
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

La gráfica anterior muestra la oportunidad de consulta médica de los años 2021, 2022 y 2023. El tiempo promedio en los años 2021 y 2022 estuvo dentro de la meta de 3 días, sin embargo, para estos dos últimos trimestres de 2023 se presentó un pico debido al aumento de la demanda de consulta médica secundario a los nuevos contratos con Nueva Eps y Emssanar contributivo, aumentando así la demanda y superando la oferta. También vale la pena resaltar que las dificultades de la EPS Emssanar han repercutido en incremento en la demanda de citas para renovación de ordenes vencidas o para dar manejos que se venían dando en otras instituciones, que por lo ajustes en contratación se redireccionaron hacia las instituciones de nivel primario, además de esto por las dificultades contractuales de la Eps Emssanar y la falta de reconocimiento del pago parcial por parte de ellos, se ha disminuido considerablemente las horas médico, pasando de tener 304 horas contratadas a tener actualmente 262 horas.



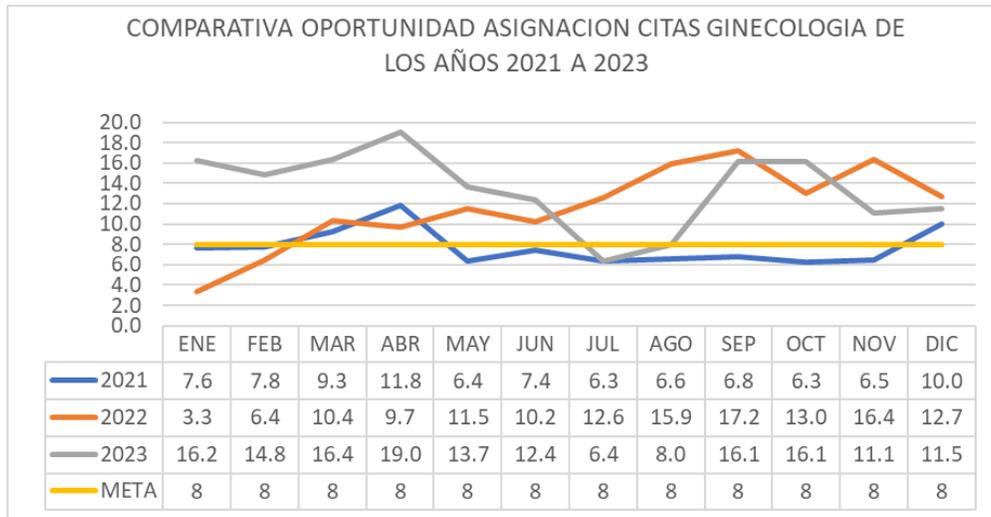
**Comparativo de oportunidad de citas medicina interna de 2021 a 2023. META: 15 DIAS. Fuente: gestión del dato.**

La grafica anterior muestra la oportunidad de consulta de medicina interna para los años 2021, 2022 y 2023. El tiempo promedio en para todos los años estuvo dentro de la meta de 15 días como consecuencia en el incremento de horas para esta actividad, que fue mayor en el segundo semestre de 2022 y primer semestre de 2023. Sin embargo, para los meses abril y mayo se aumentó el indicador, afectado por los festivos de semana santa en abril, y aumento de remisiones respecto a las rutas de atención en salud. Sin embargo, los siguientes trimestres este indicador mejora notablemente cumpliendo la meta.



**Comparativa de oportunidad de citas pediatría de 2021 a 2023. META: 5 DIAS. Fuente: gestión del dato.**

La gráfica anterior muestra la oportunidad de consulta de pediatría de los años 2021, 2022 y 2023. Se evidencia que se ha comportado desde 2022 de manera sostenida el no cumplimiento de la meta, esto por la alta demanda de usuarios de este grupo poblacional, siendo el último semestre de 2023 el de menor oportunidad de citas. Para dar respuesta a esta situación se incrementó el número de horas contratadas a partir de abril con el aumento de una jornada con el actual pediatra de la institución. Se continúa con estrategias para mejorar la oportunidad de atención.



**Comparativa de oportunidad de citas ginecología de los años 2021 a 2023. META: 8 DIAS.**  
**Fuente: gestión del dato**

La gráfica anterior muestra la oportunidad de consulta ginecología de enero a diciembre de los años 2021, 2022 y 2023. El tiempo promedio en 2022 estuvo por debajo de 8 días. A partir del segundo semestre se implementó un ajuste en el agendamiento de cita que optimizó la priorización y permitió mejorar los tiempos para la atención. Es importante tener en cuenta que se tuvo un aumento de población por los nuevos contratos obtenidos en ese periodo de tiempo (nueva Eps y Emssanar contributivo). Para esto se han aumentado las horas disponibles para los segundo y tercer trimestre del 2023, así dándole respuesta a la alta demanda de esta especialidad, evidenciando así la mejora en la oportunidad en el mes de julio y agosto llegando a la meta, sin embargo, con un desborde en el último trimestre debido al aumento de la demanda de esta especialidad por las nuevas contrataciones.

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle - PBX: (+57 602) 4851717  
 E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co



**Comparativa de oportunidad de citas obstetricia de 2022 Y 2023. META: 5 DIAS. Fuente: gestión del dato.**

La gráfica anterior muestra la oportunidad de consulta gineco obstétrica para los años 2022 y 2023. El tiempo promedio en 2022 estuvo por encima de la meta de 5 días para la atención obstétrica. A partir del segundo semestre se implementó un ajuste en el agendamiento de cita que optimizó la priorización y permitió mejorar los tiempos para la atención, sin embargo, se evidencia una notable falta de oportunidad de cita para el año de 2023, eso se debe al aumento de población por los nuevos contratos obtenidos en ese periodo de tiempo (Nueva Eps y Emssanar contributivo). Para esto se han aumentado las horas disponibles para este segundo, tercer y cuarto trimestre del 2023, así dándole respuesta a la alta demanda de esta especialidad, siendo los meses de julio y agosto con mejor oportunidad de todos los cuatro trimestres sin llegar a lo esperado.

### Oportunidad En La Asignación De Citas Servicios De Odontología

Comparación del tiempo promedio en días para la asignación de cita odontológica en los años 2020, 2021, 2022 y 2023.

Fuente: Informe 0256.

CONSULTA ODONTOLOGICA PROGRAMADA	2020	2021	2022	2023	% DE VARIACIÓN 2021 VS 2023	% DE VARIACIÓN 2022 VS 2023
OPORTUNIDAD PROMEDIO PARA LA ASIGNACIÓN DE CITA ODONTOLOGICA	1,6	2,5	3,1	2,3	43%	-26%

La tabla muestra el tiempo promedio en días para la asignación de cita odontológica en los años 2020, 2021, 2022 y 2023.

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

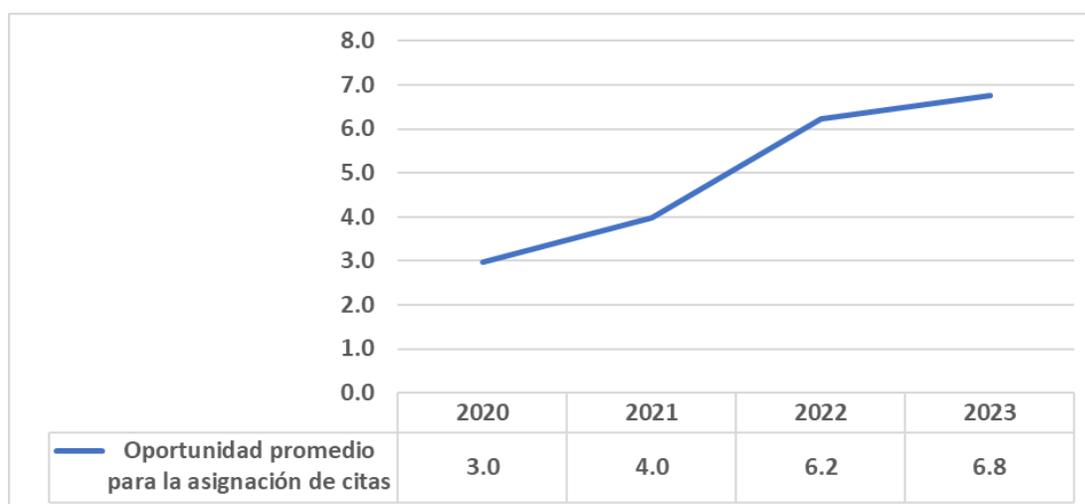
Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle - PBX: (+57 602) 4851717  
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

Para el cumplimiento de la meta en el 2023 se generan estrategias como:

- Inicio del tratamiento odontológico en la misma de cita de consulta por odontología.
- El cupo del final de la agenda se deja libre para la asignación de citas de urgencias, en algunas ocasiones dicho cupo no fue asignado, por ende se establece que si en la jornada de la mañana posterior a las 10:00 am y en la jornada de la tarde 4:00 pm no ha sido asignado dicho cupo este puede ser asignado con cualquier procedimiento o consulta odontológica, esto con el fin de disminuir también el porcentaje de capacidad no utilizada y brindarle la oportunidad al usuario que acceda oportunamente a la cita requerida.

### Servicios De Rehabilitación Integral

Comparación del comportamiento del indicador de oportunidad para la asignación de cita de Fisioterapia en los años 2020, 2021, 2022 y 2023.



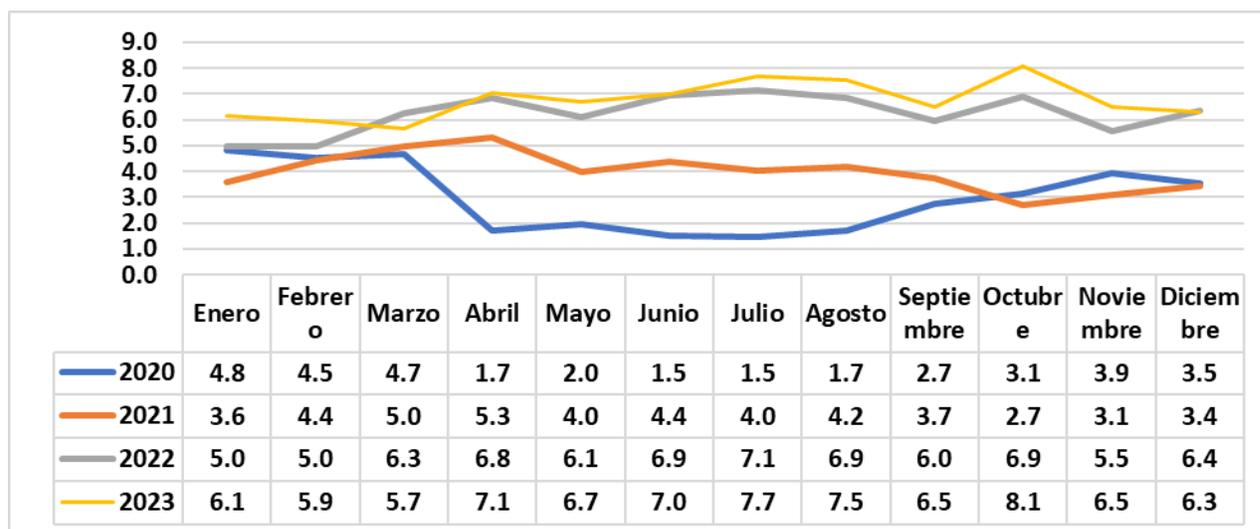
*Fuente: informe de actividades, servinte.*

En cuanto a la oportunidad promedio para la asignación de citas ha experimentado un notable aumento a lo largo de los años, indicando una mejora en la eficiencia del proceso de programación. En 2020, la oportunidad promedio era de 3.0, lo que sugiere que, en promedio, se requerían 3 días para asignar una cita. En 2021, este tiempo se extendió a 4.0 días, indicando un aumento del 33%. Sin embargo, en 2022, se observó un incremento más significativo, llegando a 6.2 días, lo que representa un aumento del 55%.

A pesar de este aumento en 2022, el año 2023 mostró una mejora en la oportunidad promedio, disminuyendo a 6.8 días. Aunque esta disminución es relativamente pequeña, representa una mejora del 8%. Estos cambios en la oportunidad para la asignación de citas pueden reflejar ajustes en los procesos de programación o cambios en la demanda de servicios a lo largo del tiempo.

La variación porcentual del 57% entre 2021 y 2022 destaca un periodo de mayor demanda o posiblemente desafíos en la gestión del tiempo de programación. Por otro lado, la mejora del 8% entre 2022 y 2023 indica un esfuerzo exitoso por parte del sistema para reducir el tiempo promedio de asignación de citas, mejorando así la accesibilidad y la eficiencia del servicio.

### Comparativo por mes del comportamiento del indicador de oportunidad para la asignación de cita de fisioterapia en los años 2020, 2021, 2022, 2023



Fuente: informe de actividades, servinte.

Los datos mencionados anteriormente en la gráfica evidencian que, en 2020, los tiempos variaron, siendo enero el mes con el tiempo programado más alto (4.8) y abril el más bajo (1.7). En 2021, se observa una tendencia al alza general, alcanzando su punto máximo en mayo (5.3) y manteniendo niveles relativamente estables durante el resto del año.

El año 2022 experimentó un aumento en los tiempos programados, destacándose en junio (6.9) y septiembre (6.0). Esta tendencia ascendente continuó en 2023, alcanzando su punto máximo en noviembre (8.1). Aunque la tendencia general es al alza, se observan fluctuaciones en algunos meses.

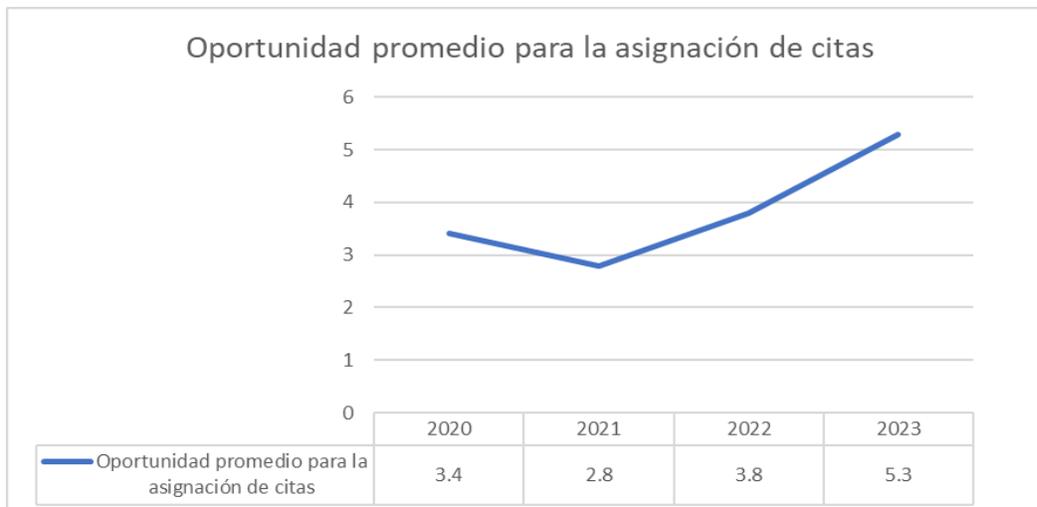
Las variaciones porcentuales indican cambios significativos en la planificación a lo largo de los años. El aumento del 44% entre 2021 y 2022 sugiere un aumento notable en la

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle - PBX: (+57 602) 4851717  
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

demanda o posiblemente ajustes en los procesos de programación. La variación del 6% entre 2022 y 2023, aunque más moderada, puede señalar una continuidad en la gestión de la asignación de citas, pero con ciertas fluctuaciones mensuales. Este análisis proporciona una perspectiva detallada de la evolución de los tiempos programados para la asignación de citas de fisioterapia.

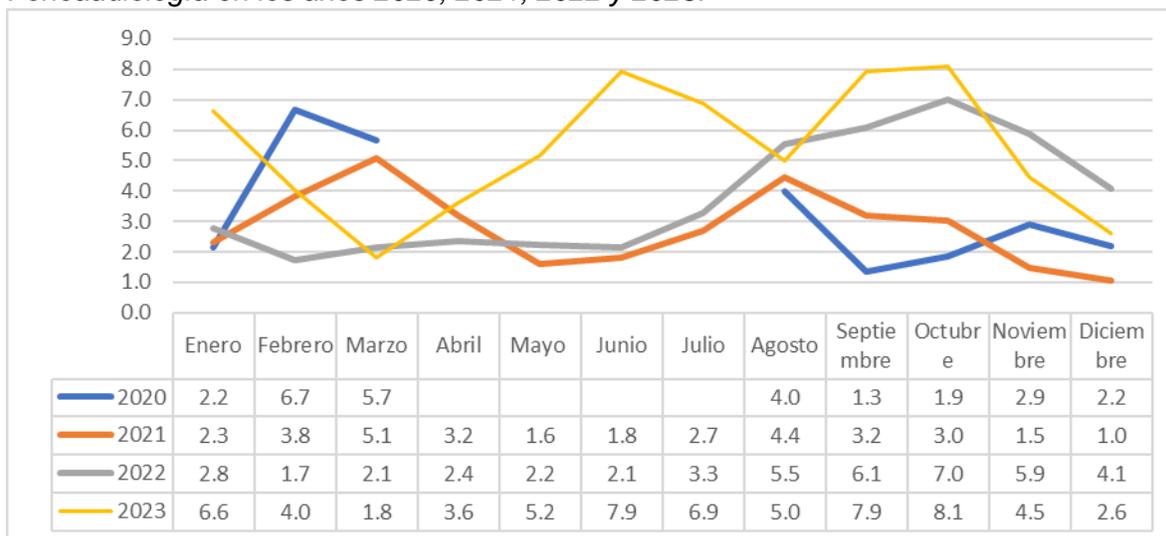
*Comparación de tiempo en promedio para la asignación de cita de Fonoaudiología en los años 2020, 2021, 2022 y 2023.*



*Fuente: informe de actividades, servinte.*

El mayor cambio se registra en 2023, donde la oportunidad promedio alcanza los 5.3 días, representando un aumento significativo del 42% respecto a 2022. Este incremento podría indicar una mayor demanda de servicios o desafíos operativos que afectan la eficiencia en la asignación de citas. El análisis de las variaciones porcentuales resalta la necesidad de evaluación y ajuste continuo en los procesos de programación para mantener niveles óptimos de oportunidad y satisfacción del usuario.

Comparación de tiempo en promedio mensual para la asignación de cita de Fonoaudiología en los años 2020, 2021, 2022 y 2023.

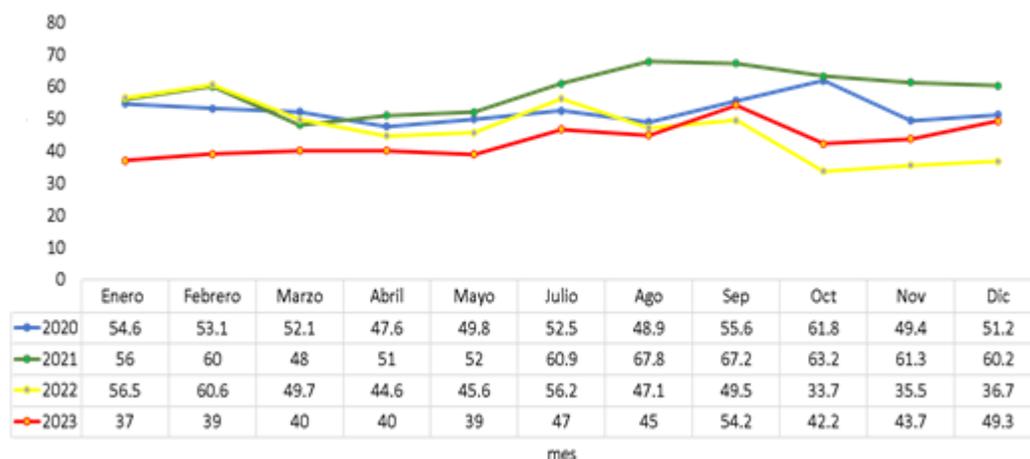


Fuente: informe de actividades, servinte.

En 2023, se observa una variabilidad considerable en los tiempos de asignación, alcanzando su punto máximo en septiembre con 8.1 días. Marzo y abril registran tiempos más bajos de 1.8 y 3.6 días, respectivamente.

### 2.1.3. Indicadores De Oportunidad Apoyo Diagnóstico

**Oportunidad en la entrega de resultados de exámenes de laboratorio clínico en el servicio de urgencias en los años 2020 a 2023**



RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle - PBX: (+57 602) 4851717  
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

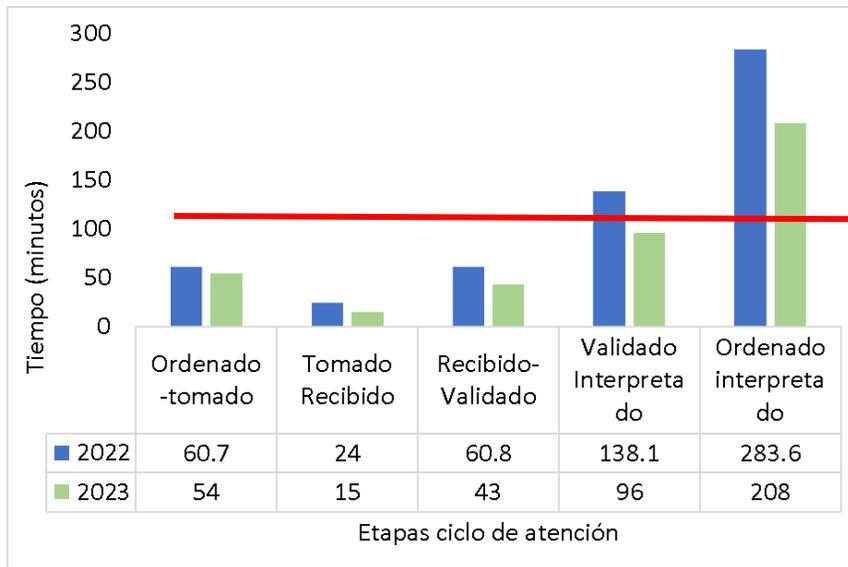
Promedio Oportunidad entrega de resultados servicio urgencias	2020	2021	2022	2023	% VARIACIÓN AÑO 2023 vs 2020	% VARIACIÓN AÑO 2023 vs 2022
Minutos	52.38	59.05	47.05	42.89	-18%	-9%

**Fuente. Servinte y Almera**

La siguiente gráfica muestra la tendencia de los datos en el tiempo promedio de oportunidad en la entrega de resultados de exámenes de laboratorio Clínico del servicio de Urgencias de los años 2020, 2021, 2022 y 2023. El tiempo promedio es 42 minutos para el año 2023, con una disminución del 52% con respecto al año 2020 y 9 % menos frente al año 2022. Los resultados obtenidos son debido a:

1. En el año 2023, se realiza seguimiento a la oportunidad en la validación debido a la sinergia con el servicio intrahospitalaria debido al ajuste de la ruta de atención en la entrega de resultados y reporte de valores críticos, haciendo que el profesional este más atento.
2. En el mes de junio del año 2023 se eliminan las funciones de transcripción de los resultados especiales en el 90%, liberando horas profesionales para mejorar la respuesta al servicio.
3. Disminución de las desconexiones de cambio de estado automático del sistema servinte en el segundo trimestre del año 2023, lo que mantuvo el comportamiento positivo del indicador. Sin embargo los últimos 4 meses las desconexiones constantes ha influido a tener valores elevados en la oportunidad.
4. Las pruebas no homologadas como los seriados de baciloscopia y coproscopicos, impide el arrastre en el sistema lo que ocasiona demora para acceder a la plataforma servinte.

**Tiempo promedio de solicitud de exámenes de laboratorios clínico hasta su interpretación en el servicio de Urgencias en el periodo de enero a diciembre de los años 2022- 2023**



La siguiente gráfica muestra las diferentes etapas de atención del procesamiento de la muestra del paciente para la obtención de los resultados, donde se evidencia en el año 2023 la única etapa que se encuentra cumpliendo es el laboratorio clínico con 43 minutos desde que recibe la muestra hasta que la valida, en consideración a pesar del no

**Meta 4 horas**

Ordenado tomado < 30 minutos

Tomado recibido 15 minutos

Recibido validado 60 minutos

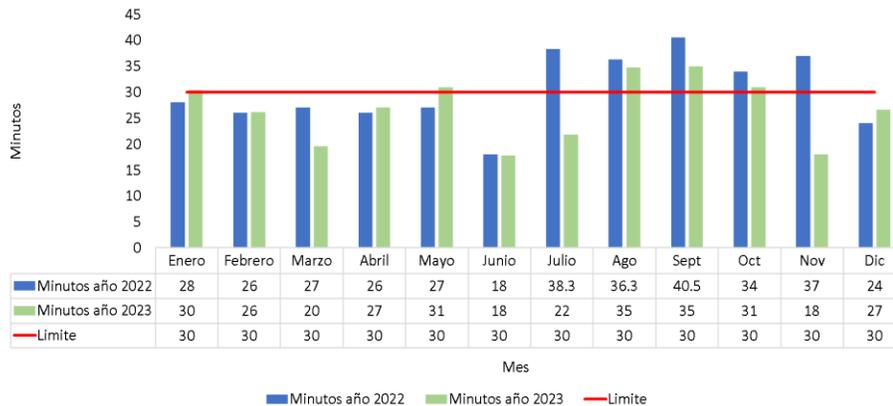
Realizado-Interpretado 120 min

cumplimiento en otras etapas versus el año 2022 el servicio ha mejorado los tiempos pero la capacidad resolutoria en el servicio y las caídas del servidor impide tener la trazabilidad adecuada.

Oportunidad entrega de resultados de Troponina al servicio de urgencias en los años 2022 a 2023

**Fuente: Sistema de Información Enterprise y servinte**

Meta <30 minutos



En la grafica anterior, se mide el cumplimiento del tiempo de validación del resultado de troponina solicitada por el servicio de urgencias, su medición se considera desde el momento que se recibe la muestra en el laboratorio hasta que se reporta, para ello se ha estipulado 30 minutos para obtener el resultado y en caso que el valor sea un dato critico se tendra 15 minutos para el reporte al medico del servicio de Urgencias, una vez que el resultado se ha validado. En promedio en el año 2023 se obtuvo el resultado en 27 minutos cumpliendo con la meta versus el año 2022 dond el promedio fue 30 minutos. A pesar que el comportamiento es positivo se evidencia que hay muchos factores que pueden incidir en un resultado fuera de rango, como:

- 1- Daño del equipo quedando por fuera de servicio
- 2- Falla en el control de temperatura del equipo
- 3- Numero de pruebas direccionadas para su procesamiento, considerando que el equipo solo puede procesar una prueba a la vez que dura 15 minutos en arrojar el resultado

**Tiempo promedio etapas de atención en el servicio de IAH desde el ordenamiento a la interpretación del examen de Troponina enero a diciembre año 2023.**

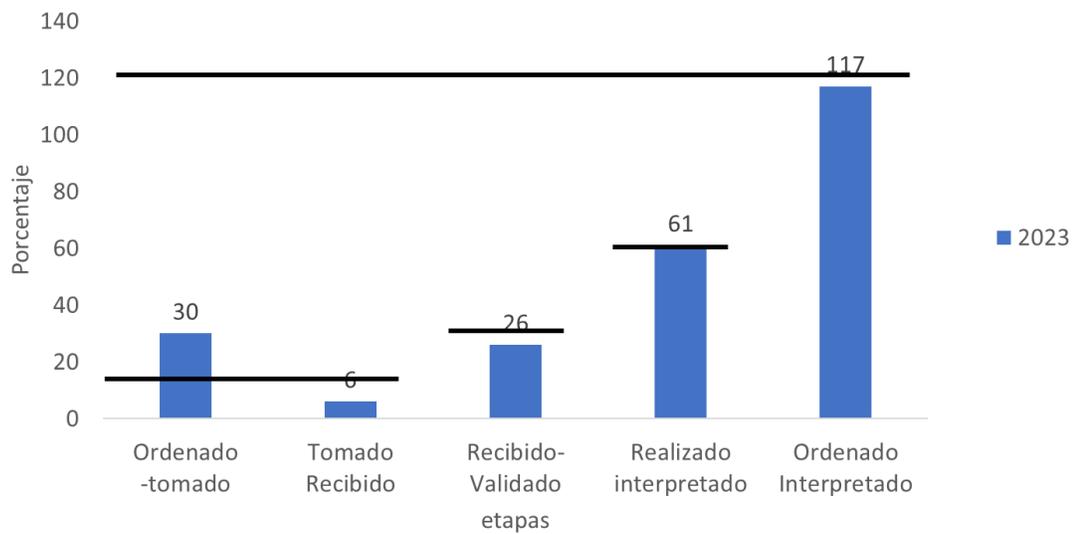
### Meta 2 horas

Ordenado tomado < 15 minutos

Tomado recibido <15 minutos

Recibido validado <30 minutos

Realizado-Interpretado 60 minutos

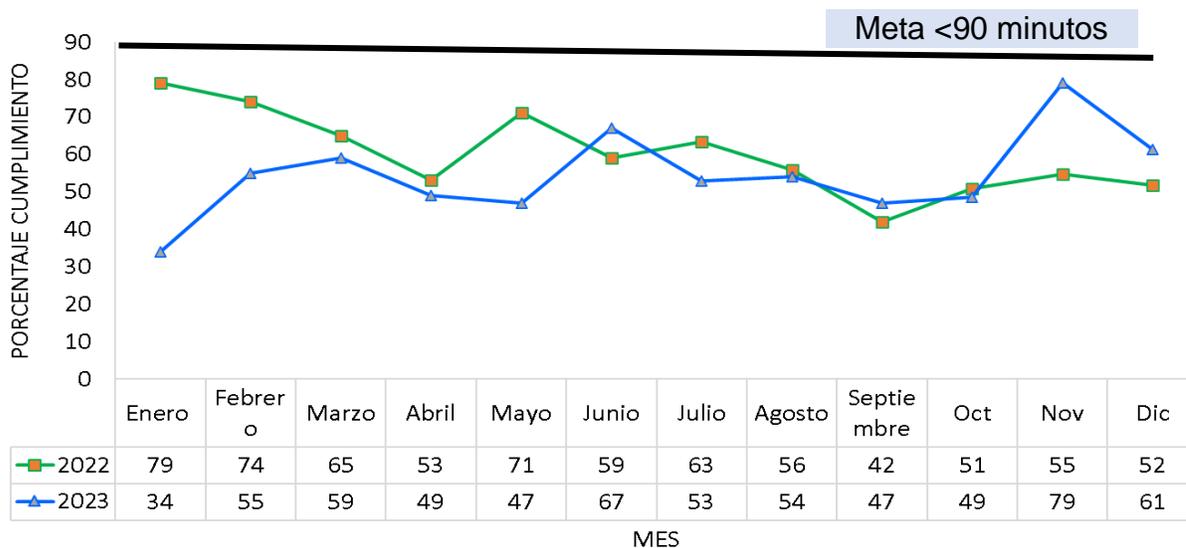


Se define en el año 2023 la ruta de notificación de dato crítico para el servicio de urgencias desagregado en los diferentes tiempos en el proceso como: ordenado- tomado 15 minutos, muestra tomada- entregado en el laboratorio 15 minutos, muestra recibida-realizada 15 minutos para las troponinas y para otros valores críticos 30 minutos y desde lo realizado a interpretado 60 minutos; para un total de 2 horas desde que se ordena hasta que se interpreta.

En el año 2023 se evidencia una disminución del 10% con respecto al año 2022, para lo cual se ha solicitado al proveedor especialidades diagnósticas contar con un equipo adicional de respaldo o en su caso un equipo que permita mayor procesamiento de muestras al mismo tiempo.

## Oportunidad entrega de resultados al servicio de Hospitalización en los años 2022 a 2023

### Oportunidad entrega de resultados al servicio de Hospitalización en los años 2022- 2023



Fuente: Sistema de Información servinte

Oportunidad entrega de resultados servicio hospitalización	2022	2023	% VAR. 2023 vs 2022
Promedio Minutos	60	54	-9%

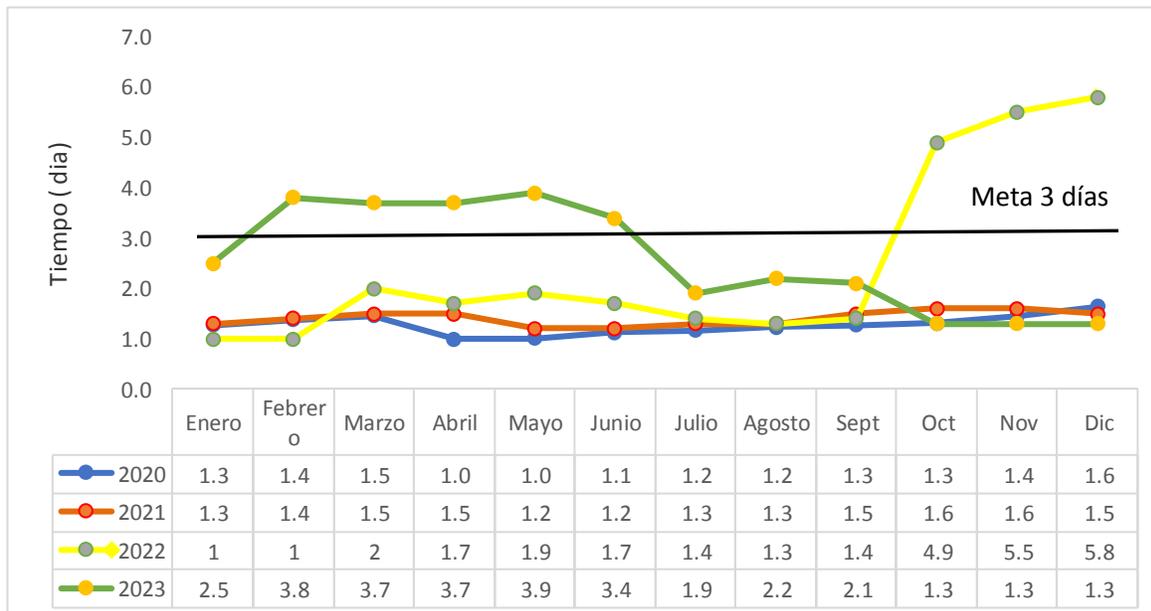
En la grafica anterior la medicion de la oportunidad de entrega de resultados no debe medirse de manera consolidada por ello para el año 2022 se refleja un cumplimiento de 60 minutos en la entrega de resultado con una disminucion del 9 % en el año 2023 con respecto al año 2022. Lo mencionado se debe por el procesamiento de las muestras de hospitalizacion a 1 hora como si fueran muestras de urgencias, por tal razon se establece una meta mas retardora para el año 2023 de 90 minutos y no de 120 minutos.

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle - PBX: (+57 602) 4851717  
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

## Oportunidad en la atención en el servicio de radiología en el periodo año 2020, 2021, 2022 y 2023

Fuente: Servinte



Oportunidad de la atención radiología	2020	2021	2022	2023	Variación año 2023 vs 2020	Variación año 2023 vs 2022
Tiempo atención cita	1.3	1.4	2.5	2.6	100%	4%

En la gráfica anterior, en el año 2023 se evidencia un incremento del 4 % frente al año 2022 en la asignación de cita con un promedio de 2,6 días y un 100% frente al año 2020. Lo anterior debido a:

1. En el año 2020 la asignación de cita se daba de manera inmediata y según evaluación médica considerando la época de pandemia donde las restricciones no permitían recibir atención al público del servicio ambulatorio
2. La medición de los tiempos estaba dada por la respuesta a la asignación de cita mas no por la diferencia de la sumatoria desde que el paciente solicita su cita hasta que la obtiene.

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

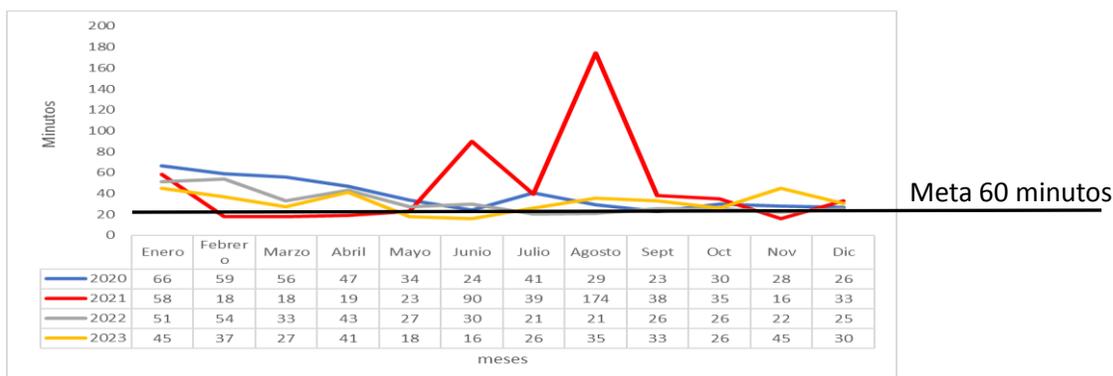
Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle - PBX: (+57 602) 4851717  
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

3. En el año 2021, se manejó las mismas restricciones a pesar de tener más acceso el servicio.
4. Apertura de agenda mensual la última semana del mes para la asignación de cita, concentra a los usuarios el mismo día de 3 a 5 días antes de inicio de mes lo que hace que el conteo de días desde que se asigna hasta que se realice supere la meta de 3 días.
5. Disminución de las atenciones de paciente en el agendado por hora, debido a:
  - a. El personal facturador y tecnólogos tenían el direccionamiento de realizar el agendamiento de los estudios según la cantidad de estudios dada en el ordenamiento cada 10 minutos por estudio para una sola persona, limitando en una hora el acceso a más atenciones.
  - b. En el mes de septiembre del año 2022 se presenta daño del flat panel del equipo DR 400, el cual duro 7 meses el servicio sin este equipo que representaba mayor capacidad para atender a los usuarios cada 10 minutos, es decir, capacidad de 6 pacientes /hora, a 3 pacientes por hora por el uso del equipo de contingencia el digitalizador donde los tiempos de atención incrementaron de 15 a 20 minutos en consideración que es un equipo que usa chasis y genera fallas para el borrado de los estudios.

Los ajustes que se realizan para mejorar el servicio de radiología fueron:

- 1- Habilitar el agendamiento a cita para los estudios de preparación entre las 6 am y 6:15 am de lunes a sábados y los días domingos media jornada.
- 2- Establecer tiempos de 15 minutos para la atención por paciente independiente del número de estudios, con la llegada del flat panel en el mes de abril del año 2023.
- 3- Generar compromiso de cuidado de equipo, donde se verifica golpes de impacto del flat panel y entrega de turno por parte de los tecnólogos

### Oportunidad de entrega de imágenes radiológicas de urgencias en los años 2020, 2021, 2022 y 2023



Fuente: Servinte

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle - PBX: (+57 602) 4851717  
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

Oportunidad Servicio entrega imágenes radiológicas a urgencia	2020	2021	2022	2023	VARIACIÓN AÑO 2023 vs 2020	VARIACIÓN AÑO 2023 vs 2022
Tiempo atención - cargue imagen	39	47	31	32	-18%	3%

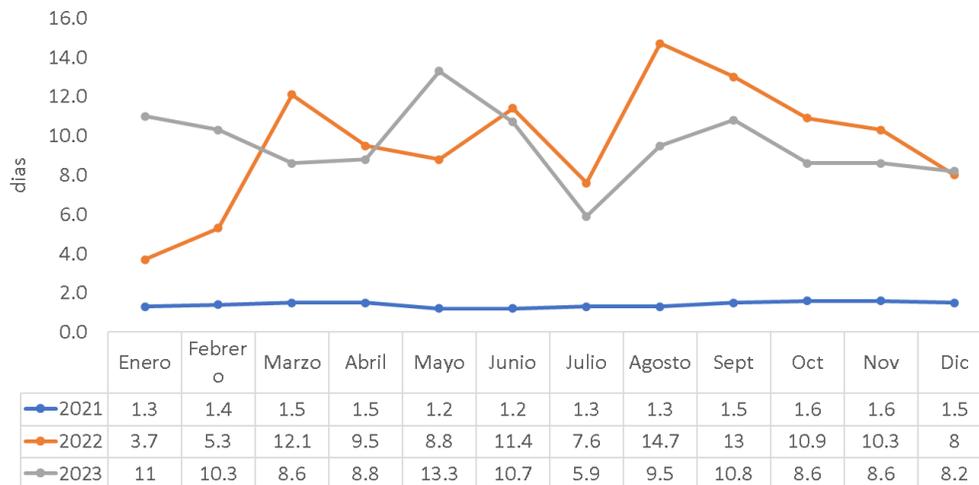
En la gráfica anterior, se visualiza el comportamiento del indicador de oportunidad entrega de imagen del servicio de rayos X, identificando durante el el primer semestre del año 2020 inicio de pandemia tiempos por encima de los 40 minutos en la atención hasta el cargue del estudio. En el año 2021 el tiempo promedio de atención es de 47 minutos donde aún continua las restricciones en la atención y los protocolos de seguridad, además se evidencia gran cantidad de estudios como consecuencia a las secuelas del covid 19, En el año 2023 disminuye los tiempos un 18 % con relacional año 2020 y un 3 % con relación al año, lo anterior se ve reflejado por el daño del flat panel hacia el mes de septiembre del año 2022 lo que genero un incremento de los tiempos por uso de equipo digitalizar y las atenciones de nuevos convenios como Emssanar contributivo hacia el mes de febrero y marzo. Las oportunidades de mejora que se debe considerar para mejorar la atención al servicio de urgencias son:

1. Estandarización de los tiempos asignados a la toma de los estudios a 15 minutos por paciente.
2. Ajuste de los procedimientos de atención al usuario para la toma donde se establece que el paciente del servicio de urgencias se le dará la prioridad requerida cuando este siendo usado por los usuarios del servicio ambulatorio.
3. Seguimiento a los tiempos de atención en el servicio de urgencias desde que el medico ordena el estudio hasta que se interpreta
4. A partir del 30 de marzo se programa la instalación del Flat panel Equipo DR 400 quedando en funcionamiento el 3 de abril por lo que se realiza entrega de documento compromiso de buen uso del equipo flat panel, formato entrega de equipo por turno, informe mensual de impactos entregado por el personal de mantenimiento del equipo, y documento de responsabilidad.

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle - PBX: (+57 602) 4851717  
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

## Tiempo promedio de espera para la toma de Ecografía de los años 2021 -2023



Fuente: Servinte

Toma de Ecografía	2021	2022	2023	VARIACIÓN AÑO 2023 vs 2021	VARIACIÓN AÑO 2023 vs 2022
Tiempo atención	1,4	9,6	9.5	578%	-1%

En el año 2023, se contrata a una profesional adicional para mejorar la capacidad de atención, incrementando la disponibilidad a 240 estudios al mes. Esta profesional brinda soporte de marzo a julio y de octubre hasta diciembre. En los meses de agosto y septiembre, se evidencia un incremento del 20% debido a la renuncia del profesional y el periodo de vacaciones, generando una menor disponibilidad de agendamiento.

Aunque su ingreso en marzo reflejó una disminución del 19% en los tiempos de atención con respecto al mes anterior, en mayo, el transductor lineal presentó un fallo que requirió el alquiler de otro equipo por 4 jornadas programadas de junio a agosto para el reagendamiento de 86 usuarios luego de un mes que se logró alquiler de equipo para realización de dichas ecografías de tejidos blandos, mama, testicular, tiroides entre otras.

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

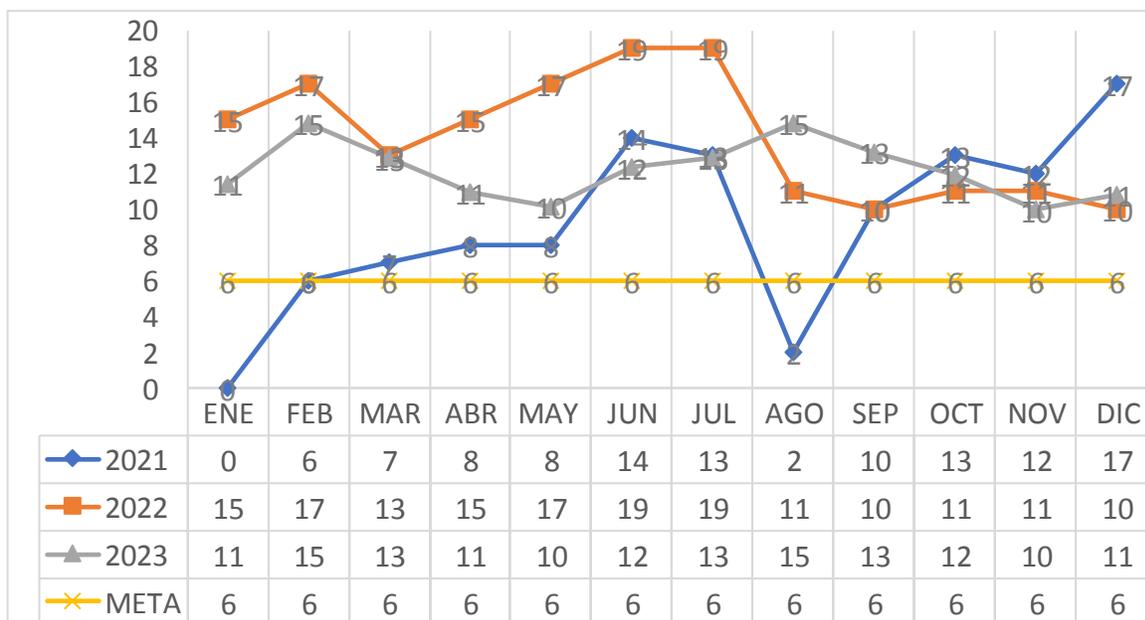
Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle - PBX: (+57 602) 4851717  
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

En octubre, el equipo transductor convexo presentó una falla, pero se logró cubrir con un equipo alquilado, garantizando la continuidad del servicio sin afectaciones. Para los 3 ultimo meses del año 2023 se mantuvo un promedio de atención de 8,4 días lo que represento una disminución del 22% frente el mes anterior. Estos eventos destacan la importancia de contar con un plan de contingencia y de mantenimiento efectivo para asegurar la continuidad en la prestación de servicios de ecografía.

### 1.1.3. Servicios de referencia y traslado de pacientes

#### Tiempo Promedio De Referencia Año 2021 – 2023

La meta para la ubicación de pacientes es de 6 horas, sin embargo, en los meses de años anteriores y el presente, no se ha cumplido con la meta, condicionado por las múltiples situaciones que presentan las EPS con los prestadores, por la poca oferta de algunas especialidades en la ciudad, por la congestión que presentan algunas IPS. Especialmente en momentos de epidemia de patologías como: dengue, COVID, Respiratorias.



RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle - PBX: (+57 602) 4851717  
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

## Tiempo Promedio En Minutos De Traslado Año 2020 – 2023

TRIAGE	2020	2021	2022	2023	META
	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio	
CODIGO AZUL	12	14	11	6,1	15
EMERGENCIAS	32	35	12,6	11,4	45
URGENCIAS	50	88	128	109	60
PRIORITARIOS	90	110	287	291	120

El cuadro anterior muestra los tiempos promedio en minutos de respuesta de acuerdo al TRIAGE del paciente. Si bien es cierto no se cumple con todos, para los códigos azules y emergencias la respuesta a la IPS. Origen, ha sido optima, para las urgencias que se dividen en:

Rojas: embarazadas.

Naranja: UCI.

Amarilla: Resto de urgencias

Los tiempos para el año 2023 han disminuido considerablemente, desde el momento en que se decidió realizar QTH. Con las ambulancias en las diferentes IPS. De las ESE. Mostrando desde agosto, cumplimiento en tiempos por debajo de las metas establecidas en cada uno de los triage.

## 2.2 ACTIVIDADES DE PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD, SALUD PÚBLICA Y GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD

### 2.2.1. Introducción

Con el propósito de mejorar y mantener la salud y la calidad de vida de nuestros afiliados, La ESE CENTRO desarrolla actividades en el marco de las rutas integrales de atención (RIAS) en salud de promoción y mantenimiento de la salud (PMS) por medio de actividades de valoración integral, detección temprana, protección específica y de educación dirigidas a toda la población en cada uno de los ciclos vitales Recién nacido, niño, adolescente, Joven adulto y vejez, ruta materno perinatal y RIAS de riesgo y especiales.

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

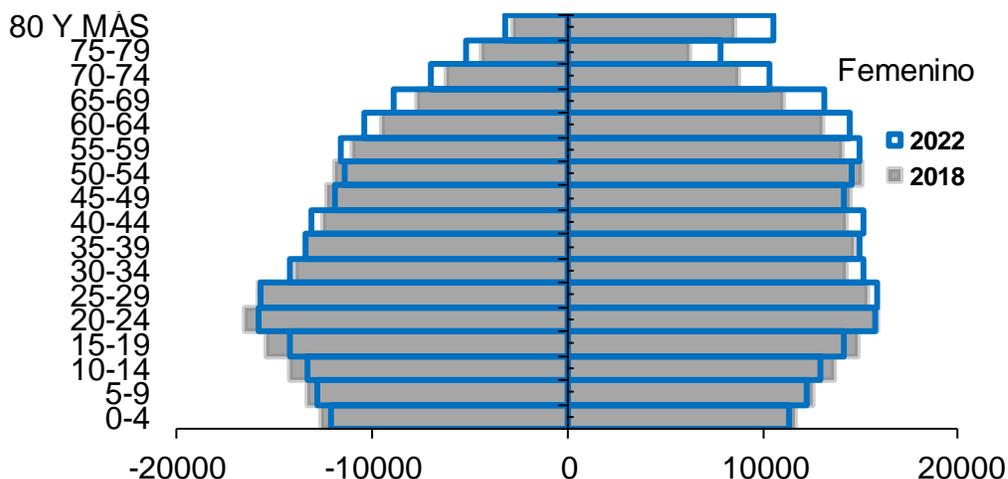
Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle - PBX: (+57 602) 4851717  
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

Estas actividades, están centradas en el usuario, su familia y comunidad con el objeto de promover estilos de vida saludable, promoviendo el autocuidado por medio de la identificación de riesgos, la detección temprana de las enfermedades y las intervenciones oportunas contribuyendo así a mejorar sus condiciones para vivir y disfrutar de una vida saludable

### 2.2.3. Objetivo General

Presentar informe ejecutivo del cumplimiento de actividades de promoción y mantenimiento de la salud (PMS), así como el comportamiento de los indicadores de resultado de los programas y eventos de interés en salud pública del año 2023 comparativo con vigencias anteriores.

### 2.2.4. Información Epidemiológica



Se realiza el comparativo de la población de la zona de influencia de la ESE Centro comparando los periodos de 2018 vs 2022 que es la última proyección que se tiene. Se presenta una disminución de la base poblacional, indicando un decremento en la natalidad lo que se reflejará en una tasa de recuperación que disminuirá. Se observa un incremento en las edades superiores a los 30 años, y se mantiene esa tendencia con el tiempo hasta llegar a edades superiores donde aumenta la esperanza de vida.

Índice Demográfico	Año 2022						
	Cali	ESE Centro	Comuna 8	Comuna 9	Comuna 10	Comuna 11	Comuna 12
Población total	2.280.907	425.292	100.702	37.341	105.232	111.731	70.286
Población Masculina	1.052.717	197.681	46.504	17.265	47.453	53.522	32.936
Población femenina	1.228.190	227.612	54.198	20.076	57.779	58.209	37.350
Mujeres en edad reproductiva de 15 a 44 años	1.010.062	177.593	41.830	13.889	44.148	46.928	30.799
Menor 5 año	155.528	23.535	4.928	2.310	5.070	7.152	4.075
Menor de 15 años	471.258	74.825	16.354	6.478	16.508	22.211	13.274
Jóvenes 15-29	531.740	91.567	21.045	7.478	22.859	24.443	15.742
Vejez >65	278.928	69.300	17.285	7.171	17.613	16.689	10.542
Adultos 15-64	1.530.721	281.168	67.063	23.692	71.111	72.831	46.470
Relación hombres:mujer	86	87	86	86	82	92	88
Razón niños:mujer	154	133	118	166	115	152	132
Índice de infancia	21	18	16	17	16	20	19
Índice de juventud	23	22	21	20	22	22	22
Índice de vejez	12	16	17	19	17	15	15
Índice de envejecimiento	59	93	106	111	107	75	79
Índice demográfico de dependencia	49	51	50	58	48	53	51
Índice de dependencia infantil	31	27	24	27	23	30	29
Índice de dependencia mayores	18	25	26	30	25	23	23
Menor 19 años	639.945	103.199	22.791	8.829	23.380	29.938	18.261
Población 30-49	613.604	112.068	27.184	8.651	27.975	28.985	19.273
Índice de Friz	104	92	84	102	84	103	95

Las diferentes comunas de la ESE Centro presentan unos parámetros poblacionales específicos dentro de los indicadores sociodemográficos más referentes. La comuna 8 y 10 tiene la población menos joven y la comuna 11 y 12 tiene a mayor cantidad de población joven. Se destaca la comuna 9 con la población de mayor edad lo que va correlacionado con un mayor índice de envejecimiento. Existe tres comunas que manejan poblaciones similares que no diferencian entre ellas por más de 10.000 habitantes, estas son la comuna 8 con 100.702 personas, la comuna 10 con 105.232 personas y la comuna 11 con 111.731 habitantes. La otras dos, la 12, tiene 70.286 habitantes y la 9, con 37.341 habitantes.

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle - PBX: (+57 602) 4851717  
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

POBLACIÓN OBJETO POR EAPB A SEPTIEMBRE DE 2023						
CURSO DE VIDA	NUEVA EPS	ASMET SALUD	COOSALUD	EMSSANAR	TOTAL	%
Priemera infancia	317	260	2363	2662	5602	5%
Infancia	461	390	2663	3439	6953	7%
Adolescencia	677	328	2971	3882	7858	8%
Juventud	1564	767	6284	6939	15554	15%
Adulthood	4032	1480	17154	20719	43385	42%
Vejez	1547	865	8759	13337	24508	24%
Total	8598	4090	40194	50978	103860	100%
%	8.3%	3.9%	38.7%	49.1%	100.0%	

Se tiene una mayor carga de la población en la edad de adulthood, lo cual se espera que suceda ya que tiene la mayor amplitud en las edades. La población adolescente y menos a esta son de una carga baja a la población total, sumando el 20%. La nueva EPS tiene una mayor carga diferencial de población adulthood en comparación con las demás EPS.

DIAGNOSTICOS AÑO 2023 GRANDES CAUSAS	FEMENINO		MASCULINO		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Enfermedades del Sistema cardiocirculatorio	31384	22.8%	15549	19.0%	46933	21.4%
Enfermedades endocrinas, nutricionales y metabólicas.	17288	12.6%	8065	9.9%	25353	11.6%
Síntomas y observaciones clínicas o de laboratorio anormales no clasificados en otras partes	14035	10.2%	8068	9.9%	22103	10.1%
Enfermedades del Sistema digestivo	11854	8.6%	7511	9.2%	19365	8.8%
Enfermedades del Sistema genitourinario	10248	7.5%	5109	6.2%	15357	7.0%
Lesiones, heridas, intoxicaciones y otros factores externos	6602	4.8%	7758	9.5%	14360	6.5%
Enfermedades del sistema osteomuscular y del tejido conjuntivo.	9478	6.9%	4103	5.0%	13581	6.2%
Enfermedades infecciosas y parasitarias	6189	4.5%	5824	7.1%	12013	5.5%
Enfermedades del Sistema respiratorio	5961	4.3%	5474	6.7%	11435	5.2%
Trastornos mentales y del comportamiento.	4683	3.4%	3906	4.8%	8589	3.9%
Enfermedades de la piel y tejido subcutáneo	3303	2.4%	2650	3.2%	5953	2.7%

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle - PBX: (+57 602) 4851717  
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

Enfermedades del Sistema nervioso.	3579	2.6%	2003	2.4%	5582	2.5%
Enfermedades del ojo y sus anexos.	2423	1.8%	1713	2.1%	4136	1.9%
Enfermedades del embarazo, parto y puerperio	3470	2.5%	20	0.0%	3490	1.6%
Enfermedades del oído y de la apófisis mastoidea	2121	1.5%	1345	1.6%	3466	1.6%
Neoplasias	2138	1.6%	1043	1.3%	3181	1.5%
Enfermedades de la sangre y de los órganos hematopoyéticos	1489	1.1%	655	0.8%	2144	1.0%
Causas externas de mortalidad y morbilidad	724	0.5%	549	0.7%	1273	0.6%
Enfermedades congénitas, malformaciones y alteraciones cromosómicas	425	0.3%	331	0.4%	756	0.3%
Enfermedades del feto y recién nacido	144	0.1%	140	0.2%	284	0.1%
<b>Total</b>	<b>137538</b>	<b>63%</b>	<b>81816</b>	<b>37%</b>	<b>219354</b>	

Las principales causas de consulta se centran en las enfermedades del sistema circulatorio, marcado en la población adulta mayor. Le siguen las enfermedades endocrinas, nutricionales y metabólicas con pacientes de alto peso en la mayoría y una minoría de bajo peso. Se debe de reforzar el trabajo en lo que corresponde a la clasificación de causas mal definidas que no permiten una visualización completa de la morbilidad de la ESE, mediante las auditorias y seguimientos al personal asistencial que lo ajuste al momento de los seguimientos o egreso.

DIAGNOSTICOS AÑO 2023 CAUSAS INDIVIDUALES	FEMENINO		MASCULINO		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
HIPERTENSION ESENCIAL (PRIMARIA)	26863	19.5%	11755	14.4%	38618	17.6%
DIABETES MELLITUS NO INSULINODEPENDIENTE SIN MENCION COMPLIC	4942	3.6%	2504	3.1%	7446	3.4%
DIABETES MELLITUS INSULINODEPENDIENTE SIN MENCION COMPLICACI	3604	2.6%	2009	2.5%	5613	2.6%
INFECCION DE VIAS URINARIAS, SITIO NO ESPECIFICADO	2761	2.0%	1214	1.5%	3975	1.8%
OTROS DOLORES ABDOMINALES Y LOS NO ESPECIFICADOS	2202	1.6%	997	1.2%	3199	1.5%
DIARREA Y GASTROENTERITIS DE PRESUNTO ORIGEN INFECCIOSO	1747	1.3%	1294	1.6%	3041	1.4%

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle - PBX: (+57 602) 4851717  
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

HIPOTIROIDISMO, NO ESPECIFICADO	1965	1.4%	439	0.5%	2404	1.1%
LUMBAGO NO ESPECIFICADO	1497	1.1%	745	0.9%	2242	1.0%
INFECCION VIRAL, NO ESPECIFICADA	1241	0.9%	989	1.2%	2230	1.0%
RINOFARINGITIS AGUDA (RESFRIADO COMUN)	1167	0.8%	879	1.1%	2046	0.9%
CARIES DE LA DENTINA	1174	0.9%	719	0.9%	1893	0.9%
GINGIVITIS AGUDA	1131	0.8%	704	0.9%	1835	0.8%
GASTRITIS, NO ESPECIFICADA	1228	0.9%	600	0.7%	1828	0.8%
DOLOR LOCALIZADO EN OTRAS PARTES INFERIORES DEL ABDOMEN	1187	0.9%	222	0.3%	1409	0.6%
CEFALEA	1025	0.7%	334	0.4%	1359	0.6%
DOLOR EN EL PECHO, NO ESPECIFICADO	838	0.6%	518	0.6%	1356	0.6%
DEPOSITOS [ACRECIONES] EN LOS DIENTES	810	0.6%	509	0.6%	1319	0.6%
MAREO Y DESVANECIMIENTO	879	0.6%	373	0.5%	1252	0.6%
OBESIDAD, NO ESPECIFICADA	942	0.7%	280	0.3%	1222	0.6%
OTROS DIAGNOSTICOS	80335	58.4%	54732	66.9%	135067	61.6%
<b>Total</b>	<b>137538</b>	<b>63%</b>	<b>81816</b>	<b>37%</b>	<b>219354</b>	

Se observa de manera individual que la Hipertensión es el diagnóstico más frecuente con un 17,6% dentro de las 15 primeras causas. Continúa de segunda causa otra enfermedad degenerativa que es la Diabetes, seguido de las infecciones urinarias en tercer lugar que es el que más aporta de las enfermedades genitourinarias. La diabetes tanto insulino dependiente y no insulino dependiente es de gran peso y en la población adulta con mayor peso.

### Notificación De Eventos De Interés En Salud Pública (Sistema De Vigilancia Epidemiológica) 2020 A 2023

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle - PBX: (+57 602) 4851717  
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

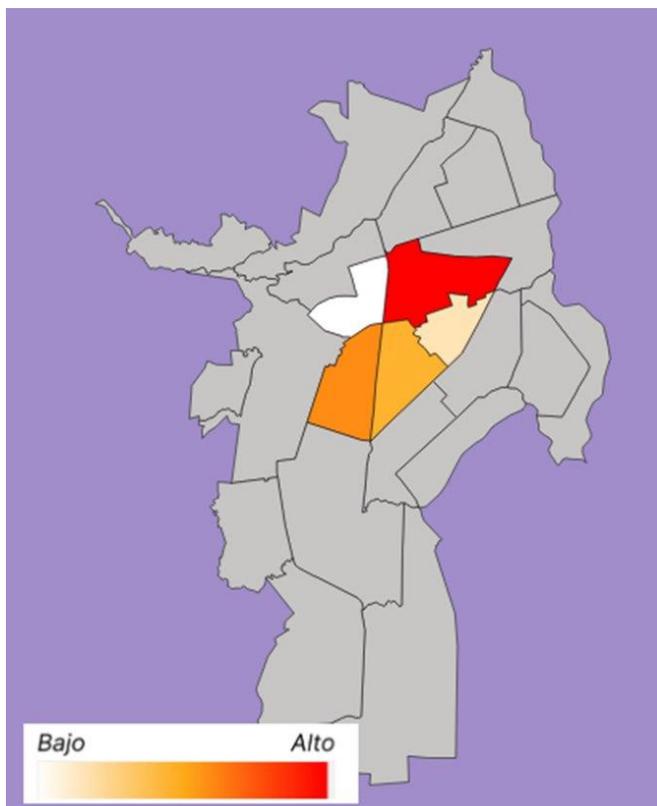
EVENTO	AÑO 2020	EVENTO	AÑO 2021	EVENTO	AÑO 2022	EVENTO	AÑO 2023
IRA POR VIRUS NUEVO	1674	IRA POR VIRUS NUEVO	1448	VIOLENCIA DE GÉNERO E INTRAFAMILIAR	524	VIOLENCIA DE GÉNERO E INTRAFAMILIAR	511
DENGUE	572	VIOLENCIA DE GÉNERO E INTRAFAMILIAR	415	IRA POR VIRUS NUEVO	419	DENGUE	372
ESI - IRAG (VIGILANCIA CENTINELA)	267	DENGUE	301	AGRESIONES POR ANIMALES POTENCIALMENTE TRANSMISORES DE RABIA	178	AGRESIONES POR ANIMALES POTENCIALMENTE TRANSMISORES DE RABIA	164
VIOLENCIA DE GÉNERO E INTRAFAMILIAR	158	AGRESIONES POR ANIMALES POTENCIALMENTE TRANSMISORES DE RABIA	159	DENGUE	124	TUBERCULOSIS	148
AGRESIONES POR ANIMALES POTENCIALMENTE TRANSMISORES DE RABIA	67	CÁNCER DE LA MAMA Y CUELLO UTERINO	109	INTENTO DE SUICIDIO	120	INTENTO DE SUICIDIO	142
INFECCION RESPIRATORIA AGUDA GRAVE IRAG INUSITADA	64	TUBERCULOSIS	92	TUBERCULOSIS	119	VIH/SIDA/MORTALIDAD POR SIDA	79
TUBERCULOSIS	52	INTENTO DE SUICIDIO	77	CÁNCER DE LA MAMA Y CUELLO UTERINO	113	CÁNCER DE LA MAMA Y CUELLO UTERINO	62
SIFILIS GESTACIONAL	42	SIFILIS GESTACIONAL	38	VIH/SIDA/MORTALIDAD POR SIDA	89	VARICELA INDIVIDUAL	46
VARICELA INDIVIDUAL	31	MALARIA	22	INFECCION RESPIRATORIA AGUDA GRAVE IRAG INUSITADA	87	DESNUTRICIÓN AGUDA EN MENORES DE 5 AÑOS	35
CÁNCER DE LA MAMA Y CUELLO UTERINO	29	LEPRA	18	VARICELA INDIVIDUAL	63	SIFILIS GESTACIONAL	29
OTROS EVENTOS	86	OTROS EVENTOS	46	OTROS EVENTOS	157	OTROS EVENTOS	67
TOTAL EVENTOS	3042		2725		1993		1655

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle - PBX: (+57 602) 4851717  
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

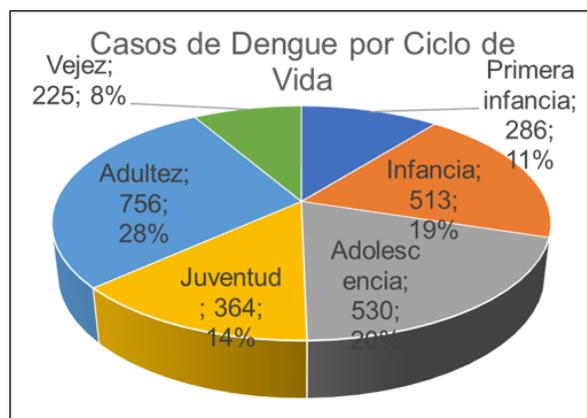
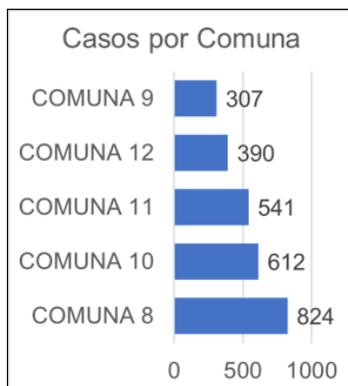
La violencia es el principal evento de notificación para el año 2023 y esto se ha mantenido en los años anteriores donde se mantienen dentro de las 3 primeras causas, esto mismo ocurre con el dengue donde el 2023 está de segundo y estar en brote, no supera lo alcanzado los 572 casos de 2020. La agresión por animales principalmente la mordida de perro fue en personal adulta y casos no graves. La tuberculosis sigue siendo un evento de alta incidencia para nuestra población, con un alto trabajo en la minimizando las pérdidas ya que se tiene un porcentaje de la población que es habitante de calle. Es preocupante el aumento de intentos de suicidios con una tendencia positiva y más en población joven.

### Casos De Dengue En 2023 Reporte Secretaría De Salud Distrital De Cali



RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle - PBX: (+57 602) 4851717  
E-mail: [atencionalusuario@saludcentro.gov.co](mailto:atencionalusuario@saludcentro.gov.co) - [evaluacionymejora@saludcentro.gov.co](mailto:evaluacionymejora@saludcentro.gov.co) - [gerencia@saludcentro.gov.co](mailto:gerencia@saludcentro.gov.co)



Se tiene un incremento en los casos que son reportados por la comuna 8, donde este aporte fue significativo a partir del mes de diciembre, llegando a ser la comuna con más reportes a inicios de 2024 en todo Cali. Aunque la población más afectada es la de adultez, son los menores de 14 años los que presentan mayor gravedad en su sintomatología y recurren atenciones en niveles superiores.

Ciclo de Vida	Dengue sin signos de alarma		Total Dengue sin signos de alarma		Dengue con signos de alarma		Total Dengue con signos de alarma		Dengue grave		Dengue Grave		Total general	
	F	M			F	M			F	M				
Adolescencia(12-18)	15 (44%)	19(56%)	34	36%	28(46%)	33(54%)	61	64%	0	0	0	0%	95	26%
Juventud(19-28)	11(44%)	14(56%)	25	29%	35(58%)	25(42%)	60	71%	0	0	0	0%	85	23%
Adultez(29-59)	15(60%)	10(40%)	25	30%	28(49%)	29(51%)	57	69%	0	1	1	1%	83	22%
Infancia(6-11)	12(48%)	13(52%)	25	49%	14(54%)	12(46%)	26	51%	0	0	0	0%	51	14%
Vejez(+60)	7(41%)	10(59%)	17	43%	10(43%)	13(57%)	23	58%	0	0	0	0%	40	11%
Primera Infancia (0-5)	5(38%)	8(62%)	13	72%	1(20%)	4(80%)	5	28%	0	0	0	0%	18	5%
<b>Total general</b>	<b>65(47%)</b>	<b>74(53%)</b>	<b>139</b>	<b>37%</b>	<b>116(50%)</b>	<b>116(50%)</b>	<b>232</b>	<b>62%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0%</b>	<b>372</b>	<b>100%</b>

Esta información es solo de lo reportado por la ESE Centro a la secretaria por el mecanismo de SIVIGILA, de los cuales los pacientes con signos de alarma presentan una tendencia a edades superiores a 12 años, donde esta misma tendencia no se marca en los casos de dengue sin signos de alarma.

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

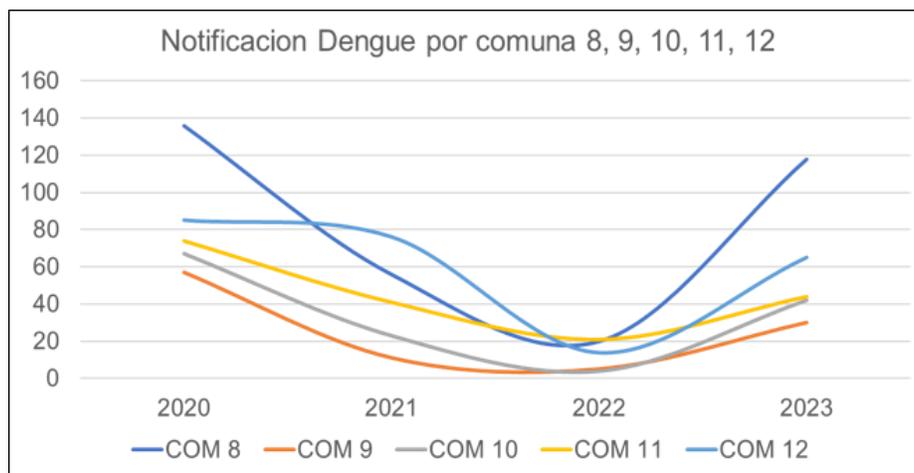
Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle - PBX: (+57 602) 4851717  
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

Clasificación	Ambulatorio	Hospitalización	Total general
Dengue sin signos de alarma	135	4	139
Dengue con signos de alarma	0	232	232
Dengue grave	0	1	1
<b>Total general</b>	<b>135</b>	<b>236</b>	<b>372</b>

**CASOS DENGUE COMUNAS RED CENTRO POR AÑO**

AÑO	COM 8	COM 9	COM 10	COM 11	COM 12	TOTAL
<b>2020</b>	136	57	67	74	85	419
<b>2021</b>	56	11	23	41	76	207
<b>2022</b>	20	5	4	21	14	64
<b>2023</b>	118	30	42	44	65	299
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>330</b>	<b>103</b>	<b>136</b>	<b>180</b>	<b>240</b>	<b>989</b>

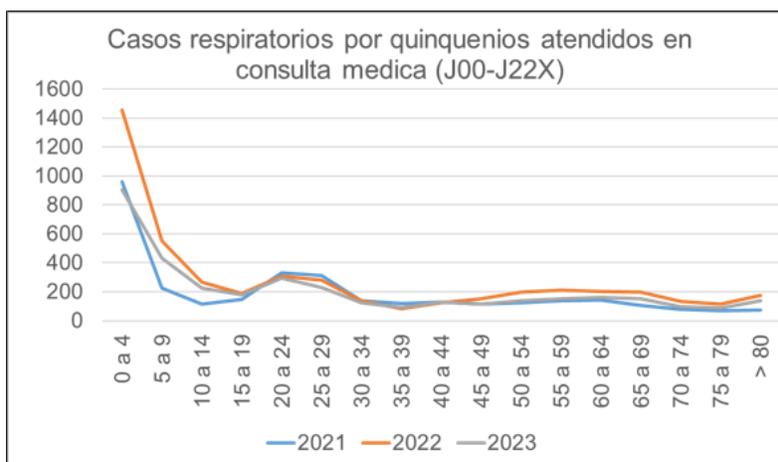
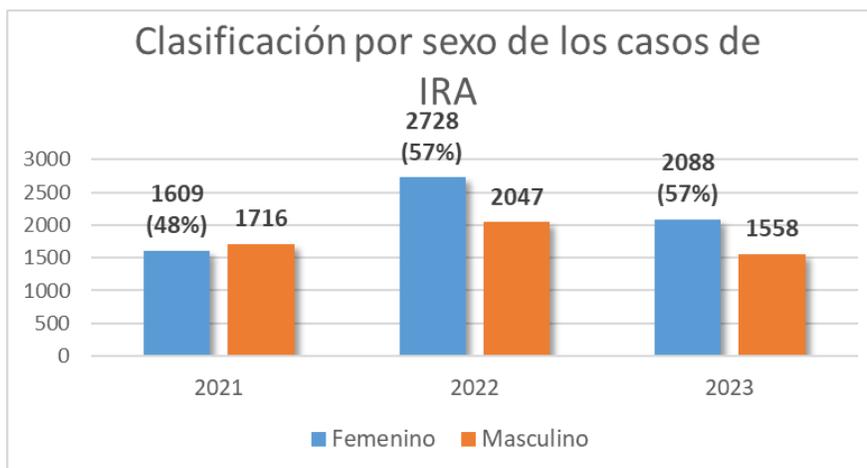
Como se describe en anteriores diapositivas, es la comuna 8 la que más aporta al número de casos de las comunas de la ESE Centro, con un valor alto en comparación al año 2021 y 2022. La segunda comuna es la 12 generando un reporte acumulado de 240 casos.



RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle - PBX: (+57 602) 4851717  
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

## Infección respiratoria aguda (IRA)



AÑO	CASOS
año 2021	3325
año 2022	4775
año 2023	3646

Para evaluar los casos de IRA (Infección Respiratoria Aguda) en la institución hay un incremento no significativo de casos respiratorios en los últimos meses determinados por las diferentes atenciones médicas realizadas a los pacientes. La proporción por sexo no presentó un cambio en los diferentes años, son los jóvenes los que más aportan a este tipo de enfermedades y especialmente los de primera infancia que no solo porque son un valor por considerar de casos, también por la gravedad del mismo.

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle - PBX: (+57 602) 4851717  
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

## 2.2.5. Rutas Integrales De Atención (RIAS) En Salud – Enfoque en Riesgo

Las Rutas Integrales de Atención (RIAS) garantizan la integralidad de la atención en salud por ciclo de vida y de la población materno perinatal con el objeto de ejecutar las atenciones e intervenciones en salud a partir de la promoción del bienestar y el desarrollo de las personas, familias y comunidades, las atenciones individuales y colectivas para la promoción de la salud, prevención de la enfermedad, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación y las acciones de cuidado que se esperan de las personas para el mantenimiento o recuperación de su salud.

La ESE Centro dando cumplimiento a la resolución 3280 / 2016 cuenta con la implementación de todas las RUTAS DE PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD con el fin de mejorar la calidad de vida de la población del área de influencia de la ESE Centro y de aquella que es objeto de los contratos.

### Ruta Materno Perinatal

<b>GESTANTES</b>		<b>ENERO A DICIEMBRE</b>			
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	<b>Formula</b>	Periodo 2020	Periodo 2021	Periodo 2022	Periodo 2023
No GESTANTES EN CONTROL PRENATAL (total- activas)		1983	2037	1740	1912
No GESTANTES NUEVAS EN CONTROL PRENATAL		901	1342	1206	1353
GESTANTES NUEVAS POR ASEGURAMIENTO	CONTRIBUTIVO	25 (3%)	46 (3%)	41 (3%)	147 (11%)
	SUBSIDIADO	556 (62%)	675 (50%)	840 (70%)	1010 (75%)
	PARTICULAR	0 (0%)	0 (0%)	7(1%)	0 (0%)

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle - PBX: (+57 602) 4851717  
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

	NO ASEGURADAS	320 (36%)	621 (46%)	318 (26%)	196 (14%)
	TOTAL	901	1342	1206	1353
GESTANTES NUEVAS MIGRANTES		351 (39%)	564 (42%)	500 (41%)	388 (29%)
TOTAL, GESTANTES NUEVAS 10 - 19 AÑOS		190	288	194	238
TOTAL, GESTANTES NUEVAS 10 - 14 AÑOS		11	6	4	22
TOTAL, GESTANTES NUEVAS 15 - 19 AÑOS		179	282	190	216
TASA DE EMBARAZO ADOLESCENTE 10-19 AÑOS	Gestantes adolescentes colombianas	119	117	98	153
	Población adolescente objeto de contratos X 100	9991	5782	5684	6341
		1.2	2.0	1.7	2.4

Fuente: Nominal, actividades y procedimiento SERVINTE, SIVIGILA,

En lo transcurrido del año 2023 han ingresado al programa 1912 gestantes, lo evidencia un aumento de ingresos comparado al mismo periodo del año anterior y la tendencia en aumento puede explicarse por la no entrega de métodos de planificación familiar en su IPS de atención y barreras administrativas en la formulación de los métodos debido a que las farmacias contratadas por las EAPB no permiten formulas entregadas por enfermeras profesionales lo que ocasiona la deserción de las usuarias al programa de planificación familiar.

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle - PBX: (+57 602) 4851717  
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

Se observa que el 75% de gestantes pertenecen al régimen subsidiado, siguiendo las no aseguradas con los 14% gestantes y el 0,37% y con un 11% las pacientes de régimen contributivo.

En cuanto a la proporción de gestantes migrantes es del 29% con tendencia al descenso de esta población en el programa debido a que en la actualidad la población extranjera está siendo direccionada a alberges en la ciudad de palmira o están retornando a su país de origen.

En relación con la tasa de embarazo en adolescentes, en lo que va del año, se observa un aumento respecto a los periodos de años anteriores y se debe a la deserción marcada de esta población al programa de PF por no entregar el método en su IPS de atención o las barreras de formulación mencionadas, y es importante mencionar que se ha evidenciado una migración de diferentes municipios a Cali.

GESTANTES		ENERO A DICIEMBRE							
NOMBRE DEL INDICADOR	Formula	Periodo 2020		Periodo 2021		Periodo 2022		Periodo 2023	
CAPTACION DE GESTANTES CON MENOS 10 SEMANAS	No GESTANTES NUEVAS INSCRITAS CON MENOS DE 10 SEMANAS	397	44%	684	51%	561	47%	609	45%
	TOTAL, DE GESTANTES INSCRITAS NUEVAS	901		1342		1206		1353	
CAPTACION DE GESTANTES CON MENOS 12 SEMANAS	No GESTANTES NUEVAS INSCRITAS CON MENOS DE 12 SEMANAS	501	56%	786	59%	679	56%	742	55%
	TOTAL, DE GESTANTES INSCRITAS NUEVAS	901		1342		1206		1353	
No GESTANTES NUEVAS CLASIFICADAS BAJO RIESGO OBSTETRICO	Riesgo Bajo	314 (35%)		609 (45%)		372 (31%)		131 (10%)	
(Z349-Z352)									

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle - PBX: (+57 602) 4851717  
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

No GESTANTES NUEVAS CLASIFICADAS ALTO RIESGO OBSTETRICO	Riesgo Alto y muy alto	587 (65%)	733 (55%)	834 (69%)	1222 (90%)
(Z358)					
No GESTANTES NUEVAS CLASIFICADAS MUY ALTO RIESGO OBSTETRICO					
(Z359)					

Fuente: Nominal, actividades y procedimiento SERVINTE, SIVIGILA

El porcentaje de captación de las gestantes antes de las 10 semanas es de 45% y de 12 semanas es del 55%. entre el análisis realizado que explique el no cumplimiento de este indicador es que las mujeres en su mayoría afirman no darse cuenta de su gestación en edades gestacionales tempranas por irregularidades menstruales entre otros, seguido de cambios de lugar de residencia y de traslados de régimen de afiliación y puntos de atención entre otros como problemas en la portabilidad.

El 90% de nuestras gestantes para el año 2023, están clasificadas como ARO o MARO, la tendencia según los periodos de los anteriores años va en aumento la morbilidad en las maternas categorizándolas como Alto riesgo y muy alto riesgo. Solo un 10% se clasifica como bajo riesgo. Entre las causalidades de riesgo obstétrico el más está relacionado con malnutrición (Anemia, bajo peso, sobrepeso y obesidad)

### Encuesta Para Identificar Causas De No Ingreso Antes De Las 10 Semanas A Control Prenatal

N: 131 GESTANTES	¿PLANEÓ EL EMBARAZO?		¿CONOCE LA CONSULTA PRECONCEPCIONAL?		¿PLANIFICABA?	
	No	Si	No	Si	No	Si
No	103	79%	117	89%	107	82%
Si	28	21%	14	11%	24	18%

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle - PBX: (+57 602) 4851717  
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

MOTIVO DE INGRESO TARDIO		
Cambio de IPS/ Prestador - Vivía en otro municipio / Portabilidad	46	35%
Sin aseguramiento	4	3%
Dificultades económicas	4	3%
Estaba enferma	11	8%
No desea dar respuesta de motivo	48	37%
Desconocía su gestación	18	14%
Total	131	100%

N: 79	INICIO CPN PREVIO EN OTRA IPS		SEMANA DE GESTACION < 10 SS	
	No	58	73%	
Sí	21	27%	7	33%

Fuente: Enlace de la encuesta <https://forms.gle/TZeZ8yhJsGHcEeoKA>

Debido a que el porcentaje de captación de la gestante no es el esperado desde la subgerencia de Promoción y Mantenimiento se creó una encuesta con el fin de conocer los motivos del no ingreso y así elaborar un plan de acción encaminado a las dificultades mencionadas por las usuarias y dar conocer las respuestas a los diferentes Entes de control por el no cumplimiento debido a que el mayor porcentaje corresponde a motivos que se pueden intervenir por parte de la EAPB, en los casos de portabilidad aunque también es importante mencionar que se evidencia que existen retrasos propios de la usuaria ante el desconocimiento de signos y síntomas de embarazo, embarazos no planeados o deseados y factores económicos que influyen en los ingresos tardías en CPN (CONTROL PRENATAL).

La ESE Centro teniendo en cuenta los resultados de la encuesta implementó estrategias en el último trimestre del año enfocadas en el fortalecimiento de la consulta preconcepcional, Planificación familiar, signos y síntomas de embarazo y rutas de atención de la mujer gestantes mediante Plan de comunicaciones masivo con el objeto de llegar al mayor número mujeres en edad reproductiva

GESTANTES		ENERO A DICIEMBRE			
NOMBRE DEL INDICADOR	Formula	Periodo 2020	Periodo 2021	Periodo 2022	Periodo 2023
No GESTANTES TAMIZADAS PRUEBA VIH		901	1342	1206	1353 (100%)
No GESTANTES CON DX VIH GESTACIONAL		2 (0,2%)	2 (0,4%)	2 (0,16%)	2 (0,14%)
No GESTANTES TAMIZADAS PRUEBA SIFILIS		901	1342	1206	1353 (100%)
No GESTANTES CON DX SIFILIS GESTACIONAL (control prenatal o población contratada en la ESE)		43 (5%)	34 (3%)	28 (2%)	28 (2%)
GESTANTES CON SIFILIS CON CONTACTOS TRATADOS		17 (40%)	16 (47%)	19 (68%)	20 (71%)
GESTANTES CON CRITERIO DE CURACION		43 (100%)	34 (100%)	28 (100%)	28 (100%)
No RECIEN NACIDOS CON DX SIFILIS CONGENITA (Con control prenatal en la ESE o población contratada)		5	6	6	5

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle - PBX: (+57 602) 4851717  
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

No RECIEN NACIDOS CON CRITERIO DE CURACION	2	3	2	1
No. MUERTES MATERNAS	0	0	0	1

Fuente: Nominal, actividades y procedimiento SERVINTE, SIVIGILA,

El tamizaje de VIH / Sífilis realiza en el 100% de las gestantes, la ESE Centro cuenta con pruebas rápidas en los consultorios de enfermería en las 16 IPS, las pruebas son realizadas por profesionales capacitadas y entrenadas en esta toma, por otro lado, mujeres con pruebas positivas realizadas en la ESE Centro se realiza de manera inmediata pruebas no treponémicas con el objeto de dar oportunidad diagnóstica.

En cuanto a sífilis gestacional, la proporción de sífilis gestacional en gestantes es del 2% en lo transcurrido del año comportamiento similar en los años anteriores. El tratamiento a contactos es del 71% lo que se evidencia un aumento comparado con los periodos anteriores y esto se ha logrado por la efectiva sensibilización que se le ha brindado a la gestante y su contacto.

En este periodo del 2023 van 5 Casos de sífilis congénita identificados por a ESE Centro de nacionalidad colombiana, Todos los casos son clasificados como Sífilis congénita por Nexo epidemiológico.

- 2 casos fueron casos de Sífilis gestacional en la ESE Centro
  - 1 de ellos se diagnostica intraparto sin Control Prenatal,
  - El otro caso se Diagnostica a las 34 Semanas, recibe tratamiento usuaria y pareja
- 3 casos no fueron casos de SG durante las atenciones en la ESE Centro

Las 5 gestante presenta de manera asociada factores de vulnerabilidad como son:

- Consumo de Sustancias Psicoactivas (Cocaína, bazuco) (2)
- Condición de calle (1)
- Trastornos / Enfermedad mental (3)
- No cuentan con red de apoyo favorable (5)
- Antecedentes de sífilis gestacional (2)

## Seguimiento A Sífilis Congénita

AÑO	N° de casos SC por año	CRITERIO CURACION	PERDIDA EN EL SEGUIMIENTO	TRASLADO A OTRO MUNICIPIO	NO ADHERENTE	TRASLADO OTRA ESE
2020	5	2	1	2	0	0
2021	6	3	1	1	1	0
2022	6	2	1	0	0	3
2023	5	1	1			

En cuanto al seguimiento de SC (Sífilis Congénita), en el 2023 de los 5 casos 2 casos son de analizar en la cohorte, de estos 1 con criterio de curación y 1 con perdida en el seguimiento el cual fue reportado al ICBF para restitución de sus derechos

## Ruta Infancia Y Primera Infancia

La primera infancia (Desde los 29 días hasta los 4 años 11 meses y 29 días) e infancia (Desde los 5 años hasta los 11 años 11 meses y 29 días). Estas edades son los momentos del curso de vida con mayor posibilidad de potenciar el desarrollo cerebral a través de la interacción con el ambiente y su contexto, por lo tanto es de vital importancia reconocer oportunamente las características físicas, biológicas, psicológicas y sociales a las que cotidianamente están expuestos los niños y las niñas así como identificar situaciones que pueden incidir negativamente en la salud y en su desarrollo, y de esta manera hacer un abordaje diferencial en la atención.

PRIMERA INFANCIA E INFANCIA		ENERO A DICIEMBRE					
NOMBRE DEL INDICADOR	Formula	Periodo 2021		Periodo 2022		Periodo 2023	
Cobertura de atención de primera infancia	Número total de niños atendidos en el período al programa de primera infancia (8 días a 5 años 11 meses, 29 días).	4405		4430		6684	122%
	Número de niños programados en el período para el programa de primera infancia (8 días a 5 años 11 meses, 29 días).	4833	91%	5336	83%	5487	
Cobertura de atención de infancia	Número total de niños atendidos en el período al programa de infancia (6 a 11 años).	1949		1996		2511	39%
	Número programado de nuevos en el período para el programa de infancia (6 a 11 años).	6285	31%	6340	31%	6433	

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle - PBX: (+57 602) 4851717  
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

En la cobertura de atenciones realizadas por RIA de primera infancia se evidencia un aumento significativo correspondiente a un 122%, comparado con los periodos evaluados de los años anteriores, demostrando así un impacto positivo en la ejecución de diferentes estrategias tales como demanda inducida por los diferentes medios de difusión con lo que cuenta la red de salud centro, capacitación médica, remisión de otros programas, seguimiento a base de datos para captación de usuarios a la ruta.

En la cobertura de atención de la ruta infancia se evidencia un aumento entre el año 2021 y 2022 y para el año 2023 se retoman y amplían las estrategias de los anteriores años logrando un incremento de 8 puntos porcentuales, por lo que se siguen fortaleciendo las actividades realizadas dentro de las cuales están demanda inducida por llamada telefónica, seguimiento a base de datos, mensajes de texto ,actividades extramurales; además de ello, hacer énfasis en la educación a profesionales de la salud y a los cuidadores de los menores sobre las frecuencias de uso establecidas en la resolución 3280/2018.

PRIMERA INFANCIA E INFANCIA		ENERO A DICIEMBRE					
NOMBRE DEL INDICADOR	Formula	Periodo 2021		Periodo 2022		Periodo 2023	
Cobertura de vacunación con esquema completo < 1 año con biológicos trazadores	Número de niños <1 año que han recibido una dosis de BCG, 3 dosis de pentavalente y 3 dosis de VIP/VOPX100	1241	406%	1320	328%	1010	177%
	Población total de niños <1 año	306		402		572	
Proporción de niños entre 30 y 60 meses con suplementación con sulfato ferroso	Número de niños entre 30 y 60 meses (a la fecha de atención) que reciben/ Ordenan suplementación con sulfato ferroso 2 veces al año	2160	60,86%	2033	57,76%	1446	41,72%
	Número total de niños entre 30 y 60 meses contratados para atención integral	3549		3520		3466	

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle - PBX: (+57 602) 4851717  
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

PRIMERA INFANCIA E INFANCIA		ENERO A DICIEMBRE					
NOMBRE DEL INDICADOR	Formula	Periodo 2021		Periodo 2022		Periodo 2023	
Proporción de niños entre los 6 y 24 meses de edad con suministro de micronutrientes en polvo	Número de niños de 6 a 24 meses de edad que recibieron 2 veces en el último año micronutrientes en polvo (ATC - V06DX)	N/A		N/A		77	3,35%
	Total de niños y niñas de 6 a 24 meses de edad contratados para atención integral Para ello, en RIPS, filtrar por edad: todos los niños que en el último año hayan tenido entre 6 a 24 meses	N/A		N/A		2301	
Proporción de niños entre 30 y 60 meses con suministro de vitamina A	Número de niños entre 30 y 60 meses (a la fecha de atención) que recibieron Vitamina A, 2 veces al año	2389	67,31 %	2252	63,98 %	1975	56,98%
	Número total de niños entre 30 y 60 meses contratados para atención Integral	3549		3520		3466	

Se observa una disminución con todo lo relacionado al ordenamiento de suplementación del sulfato ferroso y vitamina A con respecto a los anteriores años, donde se evidenciaba una adecuada adherencia, por lo cual es de suprema importancia fortalecer estrategias que promuevan las constantes capacitaciones y seguimientos a los profesionales de salud encargados de la atención a estos menores.

El suministro de micronutrientes en polvo el cual se ordena a menores de 6 meses hasta los 24 meses presenta un porcentaje del 3.35% esto se debe a que este ordenamiento empezó a regir en el año 2023, por ende, no se evidencian datos de años anteriores, sin embargo, es importante realizar nuevamente capacitaciones al personal de salud, ya que no se muestra la adherencia esperada sobre el adecuado ordenamiento.

PRIMERA INFANCIA E INFANCIA		ENERO A DICIEMBRE		
NOMBRE DEL INDICADOR	Formula	Periodo 2021	Periodo 2022	Periodo 2023
Número de niños <5a con DNT, según clasificación. de la DNT	Número de niños menores de 5 años diagnosticados con desnutrición infantil.	92	137	121
Número casos de mortalidad por deficiencias nutricionales y anemias nutricionales	Número de niños menores de 5 años fallecidos por deficiencias nutricionales y anemias nutricionales.	0	0	0

< 5 años	2020	2021	2022	2023	Total
Leve	20	26	23	14	83
Moderada	18	11	24	42	95
Severa	3	13	15	14	45
No especificada	53	42	75	51	221
Total	94	92	137	121	444
tasa de desnutrición en menores de 5 años x 10000 atendidos en la E.S.E		190	256	216	
Tasa de desnutrición en Cali x 10000 niños < 5 años				55	

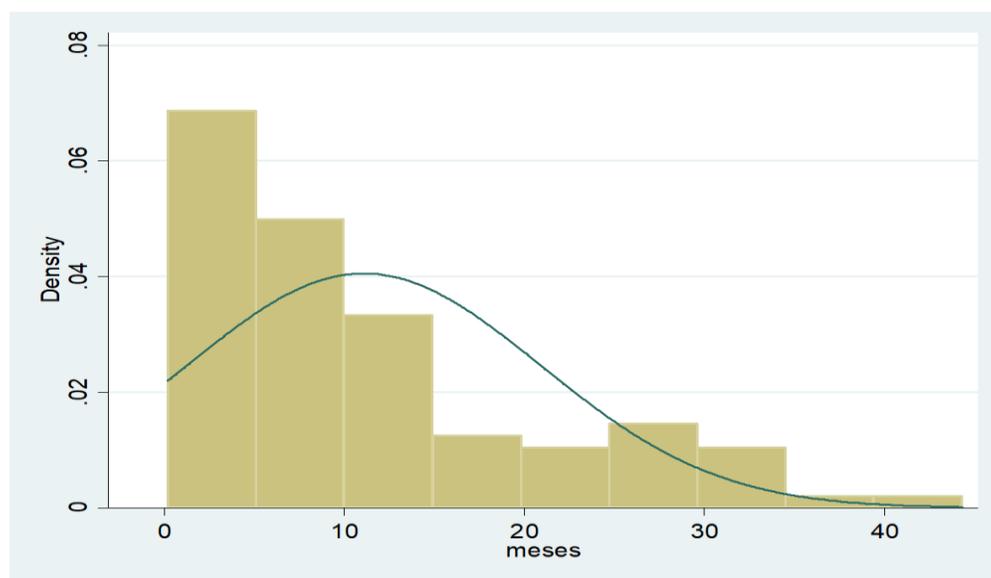
Con respecto a la desnutrición en menores de 5 años se percibe que hubo una disminución en la detección de los casos para el año 2023 con respecto al anterior año, por lo cual, se continuará realizando sensibilización a los profesionales médicos en la correcta clasificación de los casos, de la misma manera, las jornadas de educación para fortalecer los temas en desnutrición, su identificación y tratamiento. A la par se realizarán acciones de mejora que fortalezcan las educaciones desde la consulta para prevención de la DNT y en el seguimiento para lograr la recuperación nutricional de los menores.

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle - PBX: (+57 602) 4851717  
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

Para el periodo analizado no se encuentran casos de mortalidad por deficiencias y anemias nutricionales por lo que se seguirá fortaleciendo acciones de mejora que sigan contribuyendo a preservar la salud de nuestros usuarios.

### Promedio en meses de recuperación nutricional en menores de 5 años diagnosticados con desnutrición



Se logra evidenciar que el promedio de recuperación nutricional se estima entre los 11.1 meses, es importante mencionar que, los menores que tardan más de lo mencionado cuentan con comorbilidades, entre las que se encuentran las alteraciones gastrointestinales lo cual retrasa su mejoría, o en algunos casos esto se debe también a la falta de adherencia al proceso de recuperación nutricional por parte de los cuidadores.

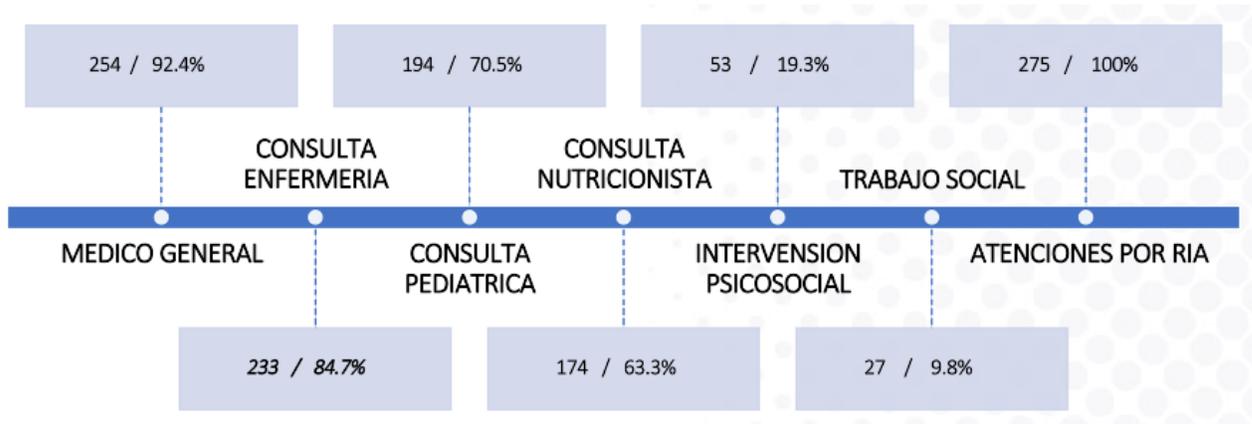
Diagnósticos	Niños	Recuperados	Sale del objeto contrato	En control
444	358	102	81	175
		28%	23%	49%

Recuperados	102	%
Promedio recuperación	11.1 mes	
Tiempo mayor al promedio	37 niños	36.3%
Recuperados < 2 meses	14 niños	13.7%

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle - PBX: (+57 602) 4851717  
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

### Atención Ruta Programa Recuperación Nutricional



Dentro del marco del programa de recuperación nutricional se discriminan las intervenciones con los diferentes profesionales en salud que permiten la mejora de calidad de vida y estándares nutricionales adecuados. Se presentó que el 93% fue a médico general, una de las principales fuentes de captación de personas a los programas, y consulta por enfermería del 85 % de los pacientes, también se discriminan las atenciones por Pediatría (194, 71%), Nutricionista (174, 64%) y las demás atenciones presentadas en su periodo en la ESE Centro.

### RIA Adolescencia Y Juventud

En la Ruta juventud (va desde los 18 años hasta los 28 años 11 meses y 29 días) se busca Identificar tempranamente la exposición a factores de riesgo con el fin de prevenirlos o derivarlos para su manejo oportuno se constituye en el centro de atención de la valoración integral en este momento de vida, así como el fortalecimiento de estilos de vida saludables como elemento protector para toda la vida.

RIA DE ADOLESCENCIA Y JUVENTUD		ENERO A DICIEMBRE							
NOMBRE DEL INDICADOR	Formula	Periodo 2020		Periodo 2021		Periodo 2022		Periodo 2023	
Cobertura de atención de adolescentes	Nº de Adolescentes (12 a 17 años) Atendidos en el periodo	971	13%	1939	27%	1960	26%	2020	28%
	Número de adolescentes Programados en el año	7273		7161		7450		7208	
Cobertura de atención de jóvenes	No. De jóvenes atendidos en el periodo (18-28 años)	1883	14%	3533	26%	3380	24%	3157	25%
	Número Programado Juventud (18-28 años)	13410		13657		13814		12760	
Proporción de mujeres de 10 a 17 años a quienes se realizó tamizaje de hemoglobina y se detectó anemia	Número de mujeres de 10 a 17 años a quienes se les realizó tamizaje para hemoglobina; con resultado inferior a 12 g/dL para mujeres de 10 a 14 años; o inferior a 13 g/dL para mujeres de 15 a 17 años (CUPS: 90.2.2.13 - Hemoglobina).	329	3%	274	3%	666	7%	764	8%
	Mujeres de 10 a 17 años contratados con las aseguradoras	9524		9390		9707		9475	
Consumo de Tabaco/SPA Adolescentes	Número de adolescentes (12 a 17 años) nuevos que presentan consumo de Tabaco/SPA.	131		86		129		136	
Consumo de Tabaco/SPA Jóvenes	Número de jóvenes (18 a 28 años) nuevos que presentan consumo de Tabaco/SPA.	486		319		205		278	

Se observa baja cobertura en atenciones de adolescente, pero se presenta un aumento en 2023 respecto a los años anteriores 2022. Por lo que se refuerzan acciones de demanda inducida para mejorarlas mediante el apoyo de servicios amigables y jornadas extramurales priorizando instituciones educativas.

Es evidente la baja cobertura en atenciones de juventud teniendo en cuenta la frecuencia de uso de la ruta de atención. Por lo que se continúa fortaleciendo acciones de demanda inducida para la mejora de estos.

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle - PBX: (+57 602) 4851717  
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

Una actividad importante es la tamización para anemia con hemoglobina-hematocrito de mujeres entre los 10-17 años de edad que se realizaron se evidencia un aumento en el dx de anemia por lo cual se vienen realizando diferentes actividades de educación en estilos de vida saludable y al personal de la salud se está realizando constantemente sensibilización de la importancia del ordenamiento y para que a su vez eduque al usuario por medio de procesos educativos sobre la importancia de realizarse el tamizaje así como llamadas de seguimiento con la Nominal entregada desde el área de gestión del dato

En cuanto a los casos de consumo de tabaco y Spa en el presente año 2023 se observa aumento en comparación de los años anteriores 2021 y 2022, se realizará fortalecimiento de la captación para una intervención oportuna de estos usuarios de igual manera realización del reporte con la líder de cesación de tabaco para ingreso al programa y también reporte a la líder de salud mental para respectiva activación e ingreso a ruta.

### RIA De Adulthood Y Vejez

RIA DE ADULTEZ Y VEJEZ		ENERO A DICIEMBRE							
NOMBRE DEL INDICADOR	Formula	Periodo 2020		Periodo 2021		Periodo 2022		Periodo 2023	
Cobertura de personas con atención por medicina general o familiar de acuerdo al esquema definido en adultez	"Número de adultos entre 29 y 59 años de edad, que cumplen con el esquema de atenciones por medicina general o medicina familiar de acuerdo al esquema definido en la ruta de promoción y mantenimiento de la salud.	5101	62%	5413	70%	5423	68%	5245	64%
	Denominador: Total de personas entre 29 a 59 años, contratados para atención integral con las aseguradoras	8174		7728		8022		8214	
Cobertura de personas con atención por medicina general o familiar de acuerdo al esquema definido en vejez	"Número de personas de 60 años y más con atención en salud por medicina general o medicina familiar, de acuerdo al esquema definido en la ruta de promoción y mantenimiento de la Salud.	3209	46%	3688	50%	2998	41%	4747	63%
	Denominador: Total de personas mayores de 60 años contratados para atención integral con las aseguradoras	6947		7408		7392		7586	

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle - PBX: (+57 602) 4851717  
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

Se observa una baja cobertura en atenciones de la ruta adultez respecto a la meta de usuarios que se esperaba atender en este año, el periodo de 2023 ingresó en ruta 64 % de usuarios hasta ahora captados para esa población total, dentro de las acciones realizadas se replicó agendas de otras especialidades para verificar que usuarios no están en ruta e ingresarlos, se está realizando mensajes masivos de texto para la población no conocida para que accedan a los servicios de salud.

Se observa una baja cobertura en atenciones de la ruta vejez respecto a la meta de usuarios que se esperaba atender en un año, pero se presenta un aumento en 2023 respecto a los años anteriores, se ingresó en ruta 63 % de usuarios hasta ahora captados para esa población total, y se realizan las mismas actividades descritas anteriormente.

### Planificación Familiar

PLANIFICACION FAMILIAR	ENERO A DICIEMBRE					
	Periodo 2022			Periodo 2023		
NOMBRE DEL INDICADOR	Adolescentes	Jóvenes	Adultez	Adolescentes	Jóvenes	Adultez
No. De consultas de 1a vez en planificación familiar	342	1061	1068	305	988	375
Nº De consultas de control en planificación familiar	1384	4837	3912	991	2608	1998
Total, población en planificación familiar	898	3072	2654	681	1720	1266
Total, población objeto (mujeres en edad reproductiva)	3905	13814	13859	3731	12760	13723
<b>% de cumplimiento</b>	<b>23%</b>	<b>22%</b>	<b>19%</b>	<b>18%</b>	<b>13%</b>	<b>9%</b>

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle - PBX: (+57 602) 4851717  
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

## Cobertura Por Curso De Vida

NUEVOS	2020	2021	2022	2023	TOTAL	POBLACION OBJETO	%
PRIMERA INFANCIA	3274	2631	1953	1795	9653	5602	172%
INFANCIA	1064	1346	948	837	4195	6953	60%
ADOLESCENCIA	685	1648	1265	1038	4636	7858	59%
JUVENTUD	1283	2636	2040	1750	7709	15554	50%
ADULTEZ	4035	4120	3574	3922	15651	43385	36%
VEJEZ	2153	3167	2053	3051	10424	24508	43%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>12494</b>	<b>15548</b>	<b>11833</b>	<b>12393</b>	<b>52268</b>	<b>103860</b>	<b>50%</b>

La cobertura de los pacientes nuevos fue óptima para la ruta de primera infancia con un 172%, esto se debe a la migración de población, así como a la captación oportuna de estos usuarios para esta ruta, seguido de infancia con un 60%, adolescencia con un 59%, juventud 50%, adultez 36% y vejez con un 43%. Para mejorar estos ingresos se está realizando llamados telefónicos con demanda inducida y asignación de cita para cada una de las rutas acordes a la frecuencia de uso de estas.

### 2.2.6. Tuberculosis / Laboratorio Molecular

La tuberculosis por ser un problema de salud pública a nivel mundial y en la Región de las Américas requirió la formulación de la “Estrategia Fin de la tuberculosis” que tiene como propósito terminar con la epidemia de tuberculosis en el mundo y está vinculada con las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) bajo tres indicadores mundiales de alto nivel. El logro de éstos peligró enormemente debido a la pandemia de COVID-19. Por lo tanto, es necesario acelerar los esfuerzos para alcanzar la reducción en el número de muertes y de casos y poder contar con datos sobre los costos catastróficos.

En 2020, a nivel mundial, 10 países en conjunto representaron el 74 % de la brecha global entre la incidencia estimada de TB y el número de personas con diagnóstico reciente de TB informado. Las brechas desde una perspectiva global se deben a una combinación de su notificación de personas diagnosticadas y su diagnóstico (debido a que las personas con tuberculosis no pueden acceder a la atención médica o no son diagnosticadas cuando lo hacen).

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle - PBX: (+57 602) 4851717  
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

Teniendo en cuenta lo anterior, el país cuenta con el sistema de vigilancia epidemiológica (SIVIGILA) y el Programa Nacional de Prevención y Control de la Tuberculosis (PNPCT) para un abordaje integral.

Colombia, expidió la Resolución 227 de 2020 con la cual se adoptaron los lineamientos técnicos y operativos del Programa Nacional de Prevención y Control de la Tuberculosis (constituido por el Plan Estratégico “Hacia el fin de la tuberculosis” Colombia 2016-2025 y el Plan de monitoreo y evaluación). En el marco normativo relacionado con la gestión de salud pública en tuberculosis se incluye: la Resolución 2626 de 2019 (adoptó el Modelo de Atención Integral Territorial – MAITE), la Resolución 3280 de 2018 (adoptó los lineamientos técnicos y operativos de la Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud y la Ruta Integral de Atención en Salud para la Población Materno Perinatal), la Resolución 3202 de 2016 (adoptó el Manual Metodológico para la elaboración e implementación de las Rutas Integrales de Atención en Salud) y la Resolución 1841 de 2013 (adoptó el Plan Decenal de Salud Pública 2012-2021).

Todo lo anterior y sumado el incremento en los casos no solo de tuberculosis pulmonar o extrapulmonar, también los casos farmacorresistentes; indican que la continuidad de las actividades de prevención, detección temprana, tratamiento, rehabilitación y paliación de tuberculosis es una necesidad de salud pública en la ciudad de Cali.

Teniendo en cuenta este marco teórico y normativo la ESE centro bajo la resolución 227 de 2020 ha realizado esfuerzos importantes en la implementación y medición de indicadores trazadores de la gestión e impacto del programa en la población susceptible, desde la identificación de sintomático respiratorio, el diagnóstico, tratamiento.

A continuación, se presenta la tendencia de los indicadores establecidos para el monitorio del programa desde el año 2019 hasta el 2023.

## Indicador Captación Sintomático Respiratorio

AÑO	2018	2019	2020	2021	2022	2023
<b>META</b>	<b>3252</b>	<b>3015</b>	<b>2259</b>	<b>7249</b>	<b>6120</b>	<b>6590</b>
Usuarios Captados BK	2552	1657	831	4007	3057	2118
Pacientes BK +	200	54	28	108	101	113
INDICE DE POSITIVIDAD BK	8%	3%	3%	3%	3%	5%
Usuarios Captados PCR / Cultivo +	0	0	0	631	1385	950
Pacientes PCR +/- Cultivo +	0	0	0	73	222	171
INDICE DE POSITIVIDAD PCR	0%	0%	0%	12%	16%	18%
<b>Captados y canalizados</b>	0	0	0	0	0	435
<b>TOTAL, CAPTACIÓN</b>	<b>2552</b>	<b>1657</b>	<b>831</b>	<b>4711</b>	<b>4442</b>	<b>3674</b>
<b>% CUMPLIMIENTO</b>	<b>85%</b>	<b>55%</b>	<b>38%</b>	<b>68%</b>	<b>73%</b>	<b>56%</b>

La búsqueda activa de las personas sintomáticas respiratorias es uno de los primeros criterios para la disminución de pacientes con Tuberculosis.

En la tabla, podemos observar la meta establecida en la captación de sintomático respiratorio de la ESE Centro consecutivamente por semestre entre los años 2018 al 2023. Los puntos más relevantes de mencionar son:

Porcentualmente en el año 2018 se cumplió por encima de la meta establecida; de un total 3252 usuarios a captar; se realizaron 2552 captaciones cumpliendo en un 85%. Sin embargo, en los años siguientes como lo fue en 2019 se logra llegar al 55%, al año 2020 continua una disminución en un 35% se establecen planes de mejora pero también afecta los tipos de contratación y los efecto que conlleva contratar a terceros el procesamiento de las captaciones ;sin embargo en los años consiguientes 2021 y 2022 se aumenta significativamente el resultado anual de las metas establecidas; esto debido a la apertura del laboratorio molecular y contratación por las EAPB en el procesamiento de su población lo cual evidencia este aumento en los resultados. En el año 2023 la meta establecida institucional se logra por encima de un 100% pero la comunitaria es sumada en la meta anual afectando significativamente el resultado; eso nos permite evidenciar que la falta de autorización del régimen contributivo para el procesamiento en la captación comunitaria afecta significativamente el resultado final del indicador.

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle - PBX: (+57 602) 4851717  
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

## Laboratorio Molecular

Meses	Año	Total usuarios	Promedio de pruebas por usuario	Cultivo líquido	PCR	PSF	Total pruebas
Mayo 21 a 31 diciembre	2021	1490	1,3	1203	504	263	1970
Ene a Dic.	2022	1219	2,8	1187	1097	1083	3496
Ene a Dic.	2023	950	2.5	1177	455	333	2395

Se evidencia el aumento de las pruebas moleculares desde la apertura del servicio, cumpliendo la resolución 227 de 2020 donde evidencia el alto porcentaje de diagnóstico de paciente con TB, pero en lo que va del año 2023 se sigue realizando por contratos con cada EAPB para permitir la captación de tuberculosis.

## Oportunidad De Dx De Tb Pulmonar Bacteriológicamente Confirmado

Meta	OPORTUNIDAD DE DX DE TB PULMONAR BACTERIOLOGICAMENTE CONFIRMADO									
	AÑO 2019		AÑO 2020		AÑO 2021		AÑO 2022		AÑO 2023	
< 30 días										
Días transcurridos inicio síntomas a captación por paraclínicos	2795		4584		3232		2469		4561	
		44		75		44		28		29
Total, de pacientes TB pulmonar bacteriológicamente +	64		61		74		87		160	

Este indicador evalúa la suma de las diferencias entre los días transcurridos entre la fecha de inicio de síntomas y la fecha de resultado confirmación bacteriológica entre los casos nuevos TB, teniendo como meta menor o igual a 30 días.

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle - PBX: (+57 602) 4851717  
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

En la tabla se observa que en el año 2019 se cumplió con 44 días; sin embargo, al año 2020 aumentaron los días en 75, y en el año 2021 a 43 dada las circunstancias de la pandemia mundial del COVID 19 y la alta rotación del personal asistencial. En el año 2022 disminuye en 28 días y durante el año 2023 se mantiene en menor de 30 días. Este tiempo de diferencia se logra por la continuidad del personal asignado y el entrenamiento continuo para cumplir las metas establecidas y la oportunidad del procesamiento de las pruebas moleculares y de BK por la red centro ESE, lo que ha permitido tener los resultados en menor tiempo establecido para un diagnóstico oportuno.

#### Tabla N°4 Oportunidad De Inicio De Tratamiento De TB Pulmonar Bacteriológicamente Confirmado

El diagnóstico oportuno y el inicio de tratamiento oportuno para la tuberculosis pueden prevenir el desarrollo de lesiones pulmonares y disminuir el riesgo de transmisión de Micobacteria tuberculosis.

La suma de las diferencias entre los días transcurridos entre la fecha de resultado de confirmación diagnóstica y la fecha de inicio de tratamiento en casos nuevos TBP es otro de los indicadores de Prevención y atención integral, centrada en las personas afectadas por tuberculosis que se evalúan a nivel nacional.

META < 2 DIAS	OPORTUNIDAD DE INICIO DE TRATAMIENTO DE TB PULMONAR BACTERIOLOGICAMENTE CONFIRMADO									
	AÑO 2019		AÑO 2020		AÑO 2021		AÑO 2022		AÑO 2023	
Dias captación e inicio programa	927	19	1285	20	1551	20	1078	12	548	3
total de pacientes TBP	48		64		74		87		160	

Se observa el comportamiento de los últimos cuatro años y la disminución lo que ha permitido evidenciar el seguimiento oportuno para el ingreso al programa de los pacientes notificados institucional y remitidos en un tiempo menor a 4 días en el año 2023; realizando sinergia con las otras instituciones de nivel superior donde ha permitido la contra referencia beneficiando la continuidad.

## Condición De Ingreso Al Programa De Tuberculosis Comparativo Por Trimestre Año 2019-2023

Los pacientes con tuberculosis deben recibir la atención según lo establecido en la normatividad, pero puede encontrarse un porcentaje significativo de pérdida de seguimiento y reingresar en condición de pérdida de seguimiento. Asegurar la adherencia del tratamiento es un trabajo en conjunto con la red prestadora y el paciente. A continuación, se describe la condición de ingreso al programa de tuberculosis comparativo desde el año 2019 al 2023.

TIPO DE INGRESO	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Nuevo	102	78	82	83	99	140
Reingreso tras pérdida en el seguimiento	29	11	9	13	21	18
Reingreso tras Recaída	6	11	2	5	1	2
Remitido	7	5	0	5	7	0
Fracaso	1	0	3	0	1	0
TOTAL	145	105	96	106	129	160

Se evidencia que la incidencia de la enfermedad en este tipo de población es más prevalente se ha venido trabajando coordinadamente con los diferente servicio de atención de la red y la intensificación de capacitación continua en el personal asistencial para el aumento de la aplicación de los algoritmos diagnósticos en la población perteneciente al área de afluencia; población en riesgo vulnerable y el alto nexo epidemiológico de las comunas de 8 y 9 donde tiene la mayor concentración de pacientes TB; adicional a esto el aumento de casos y en apoyo que el Distrito junto con la Secretaria De Salud Distrital por medio de fundación SERGENTE, ONG samaritanos a permitido por recuperar los pacientes que egresaron por pérdida de seguimiento y terminar el tratamiento éxitos.

### Variables Sociodemográficas De Ingresos Nuevos Al Programa De Tb 2023

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle - PBX: (+57 602) 4851717  
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

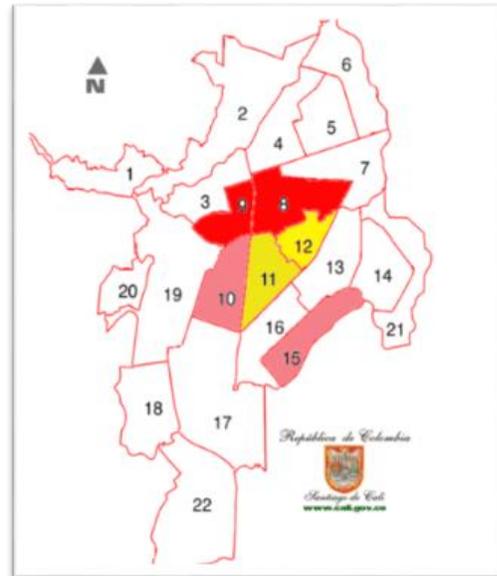
A continuación, se realiza una descripción de las variables sociodemográficas de los ingresos nuevos en el programa TB; a continuación, se realiza la descripción detallada de la variable sociodemográfica del paciente que se encuentra en el programa con la ubicación geográfica por comunas donde la comuna de la Red sigue siendo la comuna con más paciente diagnosticados en tratamiento y en condición habitante de calle, consumo de SPA perteneciente por curso de vida juventud y adultez y se observa más prevalencia en el sexo masculino en un 73% y por ciclo vida este año ingresaron menores de primera infancia e infancia. y las comunas donde los pacientes actualmente residen es la comuna 8 y 9.

Variable	Categoría	Casos n=140	
		N°	%
Sexo	Femenino	37	26%
	Masculino	103	73%
Tipo de régimen	No asegurado	15	10%
	Subsidiado	124	86%
Curso de vida	Primera infancia	1	0.7%
	Infancia	2	1.4%
	Adolescente	1	0.7%
	Juventud	27	19%
	Adultez	76	54%
	Adulto mayor	31	22%
Pertenencia étnica	Afrocolombiano	5	0.3%
	Otra	135	96%
Comorbilidad	VIH	14	10%
	PSA	31	22%
	Alcoholismo	1	0.7%
	DM	8	5.7%
	ERC	3	2.1%
	Desnutrición	7	5%
	EPOC	5	0.3%
Grupo poblacional	Habitante de calle	22	15%
	Discapacidad	1	0.7%
	PPL	4	2.8%

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle - PBX: (+57 602) 4851717  
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

COMUNAS	Pacientes TBS
1	1
2	2
3	8
6	1
7	1
8	33
9	41
10	12
11	9
12	13
13	2
14	3
15	10
16	1
17	1
19	1
TOTAL	140



## Indicador De Resultado Programa Tuberculosis De Paciente Tb Nuevos

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle - PBX: (+57 602) 4851717  
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

INDICADORES DE RESULTADO	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022	Periodo en a jun. 2023
PCTES ANALIZADOS	82	60	80	118	74
CURADOS	44	35	33	53	47
% CURADOS	55%	44%	41%	45%	63%
TERMINADO	14	11	22	26	9
% DE TERMINADO	17%	18%	28%	22%	12%
PERDIDA EN EL SEGUIMIENTO	20	10	16	19	8
% DE PERDIDA EN EL SEGUIMIENTO	24%	17%	20%	16%	10%
FASE EXTENDIDA/FRACASO	1	0	3	6	0
% FASE EXTENDIDA	1%	0%	4%	5%	0%
FALLECIDOS	3	1	6	14	3
% DE FALLECIDOS	4%	2%	8%	12%	4%
TRANSFERIDOS	0	0	0	0	0
% DE TRANFERIDOS	0%	0%	0%	0%	0%
<b>ÉXITO TERAPEUTICO</b>	<b>70%</b>	<b>76%</b>	<b>68%</b>	<b>67%</b>	<b>75%</b>

El indicador de resultado permite evidenciar la condición de egreso del paciente que termina su tratamiento y otras condiciones o circunstancias que impidieron dar por terminado el tratamiento para el año 2022.

De los 74 casos analizados correspondiente a los pacientes que ingresaron al programa entre el periodo de enero a junio 30 del año 2023; los pacientes que terminaron el tratamiento en condición como curados fueron 47 para un porcentaje del 67%; esto como resultado del control bacteriológico al finalizar el tratamiento con un cultivo negativo, 9 pacientes con tratamiento terminado y en espera del resultado cultivo en proceso, 3 fallecidos por su comorbilidad ( reporte SIVIGILA sin ingreso al programa, confección VIH, consumidor SPA, Cáncer ,entre otros). 8 casos con pérdida de seguimiento notificados con intervenciones en el lugar de permanencia donde no se logra ubicar esto conlleva a egreso en condición de perdida notificación posteriormente a la EAPB y ente de control y fase extendida 0. Para un total de 75% de éxito terapéutico en todo el año 2023.

Entre las causas de pérdida del seguimiento están 4 casos que salen del país, 3 habitantes en condición de calle y 1 cuyos datos de ubicación no existen.

### Indicador Número De Casos De Diagnóstico De Tb Pulmonar En El Primer Nivel De Atención Por Grupos Vulnerables

En la siguiente tabla describe la condición de grupo población del paciente ingresados al programa TB siendo la población en condición de habitante de calle y migrante con más incidencia y con enfermedades infecciosas.

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle - PBX: (+57 602) 4851717  
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

TUBERCULOSIS (TB)				
NOMBRE DEL INDICADOR	Formula	2021	2022	2023
N°. De casos de diagnósticos de TB pulmonar en el primer nivel de atención, por grupos vulnerables	Habitante de calle	10	4	22
	Migrantes	4	7	11
	VIH - SIDA	2	11	14
	PPL	0	6	4

### Porcentaje de diagnósticos de TB pulmonar en el primer nivel de atención

Se describe a continuación al aumento del cumplimiento del diagnóstico de la enfermedad desde el primer nivel de atención esto refleja la jornada de sensibilización en los algoritmos diagnósticos en la población del área de afluencia del a Red.

TUBERCULOSIS (TB)							
NOMBRE DEL INDICADOR	Formula	2021		2022		2023	
Porcentaje de diagnósticos de TB pulmonar en el primer nivel de atención.	Número de casos de TBP TF diagnosticados en el primer nivel de atención/ Total de casos confirmados notificados de TBP	64	77%	73	60%	108	77%
		83		120		140	

### Proporción De Menores De 5 Años Con Terapia Preventiva Con Isoniazida Que Son Contacto De Casos BK (+)

TUBERCULOSIS (TB)					
NOMBRE DEL INDICADOR	Formula	2022		2023	
Proporción de menores de 5 años con Terapia preventiva con isoniazida que son contactos de casos BK(+)	Número de menores de 5 años contactos de casos BK(+) con TPI	9	100%	11	100%
	Número de menores de 5 años contactos de casos BK(+)	9		11	

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle - PBX: (+57 602) 4851717  
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

Dentro de los lineamientos operativos del manejo tratamiento de la enfermedad se establece que todo contacto directo de caso índice menor de 5 años se le deben realizar pruebas que permitan el seguimiento y posible contagio; ante esto el programa ha incrementado la realización de pruebas de PPD y preventivamente de acuerdo a lineamientos del grupo de micobacterias se viene formulando dando entrega del tratamiento preventivo con isoniazida.

### Porcentaje De Casos Nuevos Tuberculosis Pulmonar Con Pérdida De Seguimiento

Se analizaron los casos entre 2021 y 2023 por semestre una variable que afecta la adherencia y continuidad de tratamiento es su condición de vulnerabilidad, ya que la enfermedad afecta en gran porcentaje a los habitantes de calle, con alto consumo de SPA; condiciones que no permiten continuidad en el tratamiento. En el año 2023 se intensifica el seguimiento con el apoyo del agente comunitario del grupo de micobacterias de secretaria y los dispositivos comunitarios.

TUBERCULOSIS (TB)		AÑO					
NOMBRE DEL INDICADOR	Formula	AÑO 2021		AÑO 2022		AÑO 2023	
INDICE DE POSITIVIDAD DE CULTIVOS	N° de cultivos realizados positivos para <u>micobacteria</u>	34	85%	46	67%	110	88%
	N° de cultivos realizados para <u>micobacteria</u>	40		68		125	
Índice de positividad de pruebas moleculares ( PCR)	No. Pruebas moleculares realizadas	11	81%	64	56%	119	92%
	No. De pruebas moleculares positivas	9		36		110	

TUBERCULOSIS (TB)		Año					
NOMBRE DEL INDICADOR	Formula	2021		2022		2023	
Porcentaje de casos nuevos tuberculosis pulmonar con pérdida en el seguimiento	Número de casos nuevos TB pulmonar bacteriológicamente confirmados y clínicamente diagnosticados que egresan del programa con pérdida en el seguimiento	3	3%	15	13%	11	7%
	Número de casos nuevos TB pulmonar bacteriológicamente confirmados (baciloscopia, cultivo o pruebas moleculares aprobadas por la OMS) y clínicamente diagnosticados registrados en la cohorte	83		118		140	

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle - PBX: (+57 602) 4851717  
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

## 2.2.7. Programa Hansen

### Introducción

La enfermedad de Hansen, también conocida como lepra, es una infección granulomatosa crónica, producida por el bacilo *Mycobacterium leprae*, el cual afecta de forma primaria la piel y los nervios periféricos a esta; aunque rara vez esta enfermedad es mortal, las complicaciones secundarias a la neuropatía por Hansen pueden desencadenar en deformidades e incapacidades físicas, afortunadamente, desde el año 1983 se usa por parte de la OMS antibioticoterapia que ha permitido reducir los casos de discapacidad y contagio; a pesar del avance que se ha tenido desde la parte clínica de la enfermedad, aún existe un componente social de marginalización de esta población, que se busca disminuir de la mano de la educación respecto a la enfermedad.

A continuación, se presenta información sobre la incidencia de enfermedad de Hansen por entes territoriales comparada con el índice país, y dentro de estos Cali:

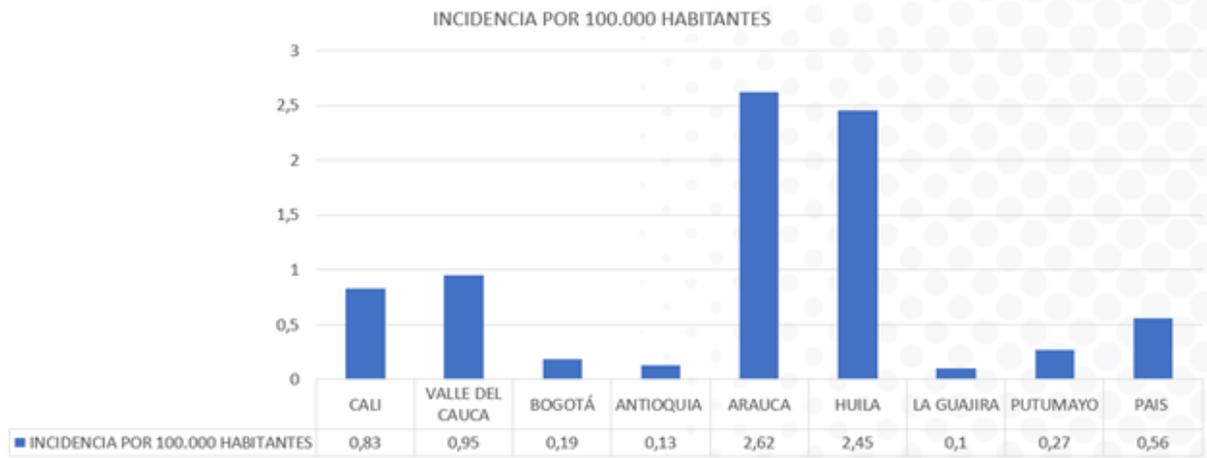
A continuación, se detalla la clasificación de ingreso al programa en los últimos cinco años (2019 al 2023):

CRITERIO DE INGRESO	2019	2020	2021	2022	2023
NUEVO	27	26	25	22	16
RECIBIDO	1	1	0	0	1
RECIDIVA	3	5	3	0	1
RECUPERADO	1	0	1	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>32</b>	<b>29</b>	<b>22</b>	<b>21</b>

Libro epidemiológico Hansen – Secretaría de Salud Distrital Cali, CDS Panamericano 2018-2023  
Los libros epidemiológicos se encuentran en actualización de datos por parte de la SSPD Cali.

Ingresaron al programa Hansen 21 pacientes de los cuales 16 ingresan como nuevos para una proporción del 76%, 3 casos como recuperados, 1 como recibido y 1 como recidiva.

## Comparación de la Incidencia de casos nuevos de Hansen por 100.000 habitantes (Corte Periodo Epidemiológico XIII Año 2022)



<https://www.ins.gov.co/buscador-eventos/informesdeevento/LEPRA%20PE%20XIII%202022.pdf>

El programa Hansen de Santiago de Cali se encuentra centralizado en la IPS Panamericano, la cual corresponde a la Red de Salud del Centro E.S.E.; allí se atiende a la población correspondiente al Distrito de Santiago de Cali (consulta y seguimiento por dermatología y enfermería, dispensación de medicamento para Hansen (PQT y Talidomida según el caso), actividades de la mano de la Secretaría de Salud Distrital) y de forma esporádica se presta interconsulta por dermatología a algunos pacientes de municipios aledaños (citas solicitadas directamente por el ente territorial). La tasa de incidencia para Cali está en 0,83 por cada 100000 habitantes.

	Función renal	Pruebas hepáticas	Hemograma	Baciloscopia de linfa	Biopsia de piel
Porcentaje realizado	91,6%	91,6%	100%	100%	83,3%
Usuarios activos que cumplen	22	22	24	24	20

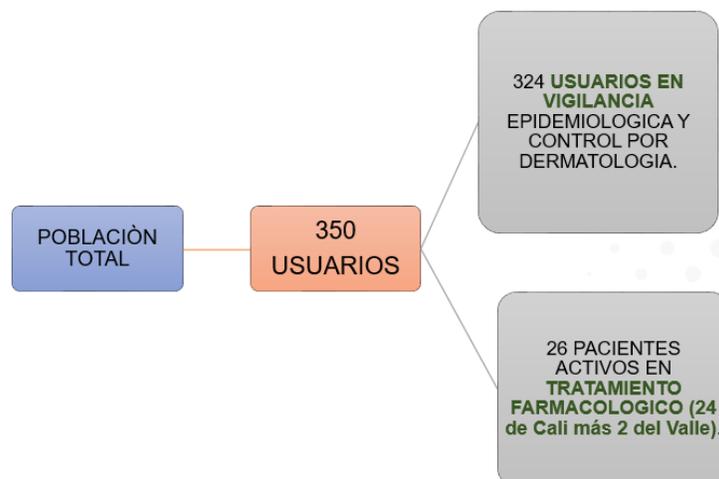
Total, de usuarios activos: 24  
Corte Diciembre / 2023

Gracias a capacitaciones realizadas, los profesionales de otras instituciones envían a los pacientes con paraclínicos ya tomados o con órdenes en proceso.

A corte de diciembre de 2023, el programa Hansen de Cali tiene una población total de 350 usuarios repartidos de la siguiente forma: 324 usuarios en vigilancia epidemiológica y 26 pacientes en tratamiento activo (dos de los cuales son del Valle).

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle - PBX: (+57 602) 4851717  
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co



De los anteriores pacientes, 38 corresponden a vigilancias epidemiológicas de personas de otros municipios ajenos a Cali, esto por solicitud de la secretaria Departamental de Salud del Valle del Cauca, a continuación, se detalla la procedencia de estos usuarios:

MUNICIPIO DEL USUARIO	NUMERO DE USUARIOS
BUENAVENTURA	3
CALIMA DARIEN	1
CANDELARIA	4
CERRITO	1
DAGUA	5
FLORIDA	2
JAMUNDI	7
GUACARI	1
LA UNION	1
TULUA	1
LA CUMBRE	2
PALMIRA	2
YUMBO	4
PUERTO TEJADA (CAUCA)	1
SUAREZ (CAUCA)	1
VILLARICA (CAUCA)	1
BUENOS AIRES (CAUCA)	1

### Logros Obtenidos Por El Programa Hansen Durante El Año 2023

- Cumplimiento de objetivos en tiempos de atención a casos de ingreso: asignación de cita por dermatología e ingreso al programa dentro de los siete días post notificación de caso y control al mes del ingreso.
- Capacitación continua: Se realizaron capacitaciones a personal en salud de entidades como SOS, Comfandi, Asmet Salud, Coosalud, Salud Total, ESE Ladera.
- Gestión de asignación de subsidios por discapacidad: Junto a la SSPD, se lograron obtener 15 cupos de subsidio (5 para pacientes con discapacidad 2 y 10 para discapacidad 1).
- Adherencia farmacológica: se logró mantener la adherencia a la PQT por encima del 90% durante el 2023.

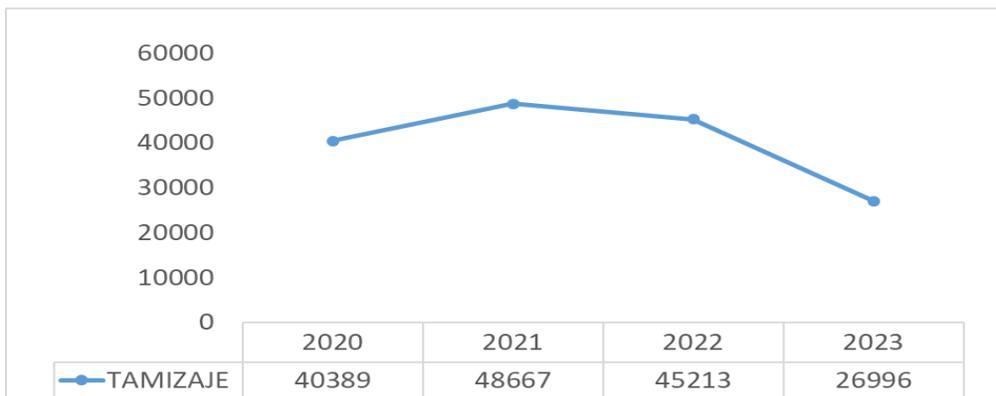
RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle - PBX: (+57 602) 4851717  
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

## 2.2.8. Cáncer De Cuello Uterino – Programa Por Ti Mujer

Tendencia del No. De mujeres tamizadas, enero a diciembre 2020 – 2023

ESE	TOTAL
2020	40389
2021	48667
2022	45213
2023	26996
<b>DIFERENCIA</b>	-18217
<b>% VARIACION</b>	-40%



**Ilustración 1 Tendencia del No. De mujeres tamizadas, año 2020 – 2023**

La figura No. 1 Muestra el comportamiento de los tamizajes procesados en el programa “Por Ti Mujer”, año 2020 a 2023, se observa una disminución de 18.217 tamizajes que corresponde al 40% menos con respecto al año 2022 pasando de 45.213 a 26.996 para el año 2023. La disminución de los tamizajes se debe a cambios en la contratación con la EPS EMSSANAR.

### Tendencia del No. De mujeres tamizadas según tipo de tamizaje, año 2020 – 2023

AÑO	CIT. CONVENCIONAL	ADN VPH
2020	28803	11586
2021	28855	19812
2022	24581	20632
2023	14939	12057
DIFERENCIA	-9642	-8575
% VARIACION	-39.23%	-41.56%
<b>PROPORCION TOTAL TAMIZAJE</b>	<b>55%</b>	<b>45%</b>

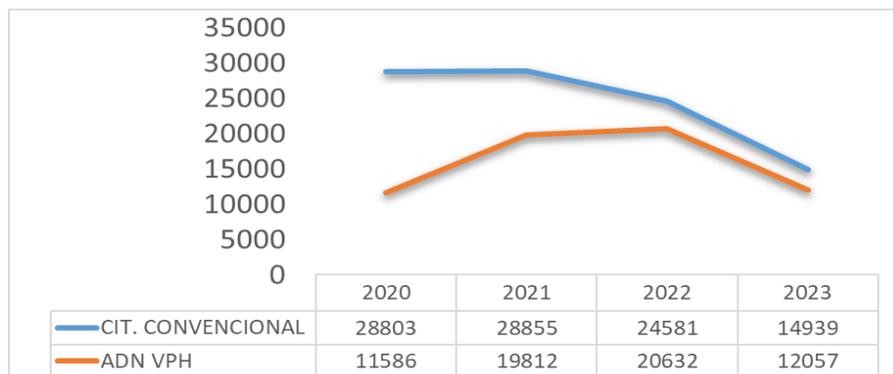


Ilustración 2 Tendencia del No. De mujeres tamizadas según tipo de tamizaje, año 2020 – 2023.

La figura No. 2 Muestra la cantidad total de citologías convencionales procesadas en el programa Por Ti Mujer, año 2020 a 2023, representa una proporción del 55% sobre el total de tamizajes procesados en el programa; por otra parte, se puede observar una disminución 9.642 muestras que corresponde al 39% menos con respecto al año 2022 pasando de 24.581 a 14.939 para el año 2023. La variación del indicador se debe a cambios en la contratación y cambios frente a la edad de tamización de la mujer con citología convencional.

La figura No. 2 Muestra la cantidad total de la prueba ADN - VPH procesados en el programa por ti mujer año 2020 a 2023, representa una proporción del 45% sobre el total de tamizajes procesadas el programa, por otra parte, se observa una disminución 8.575 muestras que corresponde al 41% menos con respecto al año 2022 pasando de 20.632 a 12.057 para el año 2023. Esta variación se debe a cambios en la contratación con la EPS Emssanar.

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle - PBX: (+57 602) 4851717  
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

### Anormalidades según ESE procedencia y tipo de tamizaje, año 2023

ESE	ADN VPH	Citología Convencional	Total general	% proporción según ESE	TOTAL TAMIZAJE	% Anormalidad según ESE
Oriente	76	111	187	24%	3555	5%
Ladera	101	228	329	42%	6603	5%
Centro	143	170	313	40%	6371	5%
Norte	106	121	227	29%	5592	4%
Ese Suroriente	0	15	15	2%	272	6%
OTROS	98	87	185	24%	4603	4%
<b>Total general</b>	<b>524</b>	<b>732</b>	<b>1256</b>	<b>161%</b>	<b>26996</b>	<b>5%</b>

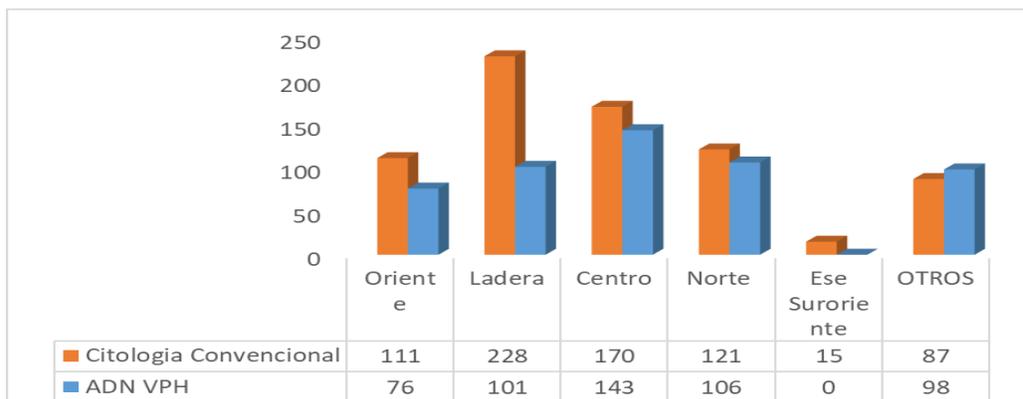


Ilustración 3 Anormalidades según ESE procedencia y tipo de tamizaje, año 2023

La figura No. 3 Muestra la cantidad de resultados alterados en el año 2023, el total es de 1.256 muestras alteradas que representa el 5% sobre 26.996 tamizajes procesados. El total de alteradas se divide según técnica de tamizaje (para citología convencional es 732 alteradas y para ADN – VPH, es de 524 alteradas).

### Diagnóstico Y Tratamiento

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle - PBX: (+57 602) 4851717  
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

### Tendencia del No. de colposcopias, año 2020 – 2023

COLPO REALIZADAS	TOTAL
2020	1676
2021	2036
2022	2065
2023	1277
DIFERENCIA	-788
% VARIACION	-38%



Ilustración 4 Tendencia del No. de colposcopias, año 2020 – 2023

La figura No. 4 Muestra el comportamiento la cantidad de colposcopias realizadas graficadas en línea de tendencia en el programa “Por Ti Mujer” de, año **2020 – 2023**, se observa una disminución de 788 colposcopias que corresponde al 38% menos con respecto al año 2022 pasando de 2065 a 1277 para el año 2023.

Al igual que los tamizajes el número de colposcopias se disminuye debido a los cambios en la contratación con la EPS EMSSANAR.

### Total, cobertura pacientes candidatas para diagnóstico por anormalidad, afiliadas EAPB EMSSANAR y COOSALUD - año 2023.

El total de anormalidades provenientes de las 5 Redes de atención en salud incluyendo municipios afiliados a la EAPB EMSSANAR Y COOSALUD es de 1.036 de los cuales se lograron realizar en el programa “Por Ti Mujer” De La Red Salud Centro 456 diagnósticos.

ITEM	TOTAL	%
TOTAL ANORMALIDADES	1036	100
COLPOSCOPIAS	459	44%
COLPO OTRO LUGAR	142	14%
DIFICIL CONTACTO	177	17%
PENDIENTE SEGUIMIENTO	258	25%

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

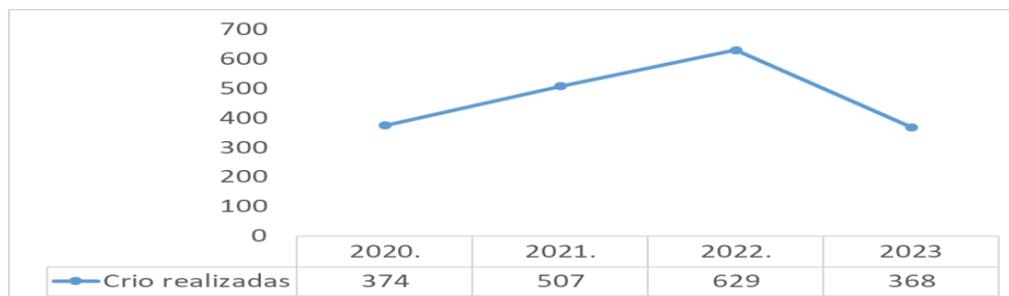
Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle - PBX: (+57 602) 4851717  
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

### Ilustración 5. Cobertura diagnóstico total, año 2023

La figura No. 5 Muestra la cantidad de resultados alterados provenientes de las 5 Redes de atención salud pública en Cali incluyendo municipios afiliadas a la EAPB EMSSANAR Y COOSALUD en el año 2023, el total de resultados alterados es de 1.036 , de los cuales se logra realizar a 459 usuarias diagnósticos colposcopia en el programa por ti mujer de la red salud centro que representa una cobertura del 44%, 142 se realizaron diagnóstico en otro lugar diferente a la red centro que representa el 14% de usuarias, 177 reportes de difícil contacto para realizar el procedimiento que representa el 17% de usuarias y 258 usuarios con seguimientos pendientes que representan el 25% de las usuarias.

### Total, Tratamiento Criocauterizaciones Realizados En El Programa Por Ti Mujer, Año 2020 – 2023

ESE	TOTAL
2020.	374
2021.	507
2022.	629
2023	368
DIFERENCIA	-261
% VARIACION	-41%

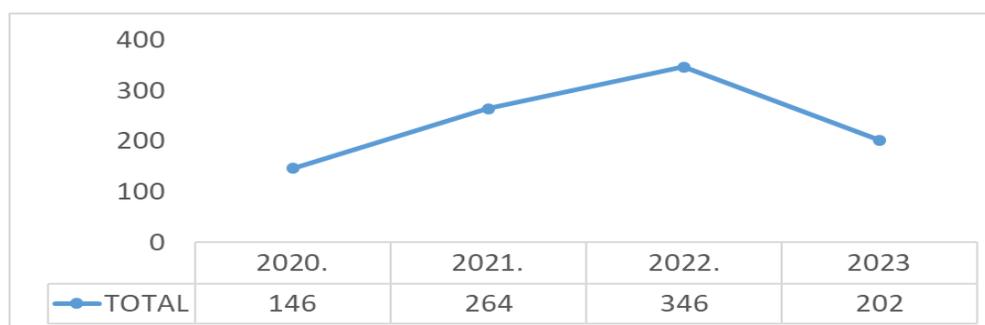


### Ilustración 7 Tendencia Criocauterizaciones realizadas, año 2020 – 2023

La figura No. 7 Muestra las criocauterizaciones realizadas en el programa por ti mujer **año 2020 – 2023**, se observa una disminución de 261 criocauterizaciones que corresponde al 41%, con respecto al año 2022 pasando de 629 a 368 para el 2023.

### Total, Tratamiento Conizaciones Realizados En El Programa Por Ti Mujer, Año 2020 – 2023

AÑO	TOTAL
2020	146
2021	264
2022	346
2023	202
DIFERENCIA	-144
% VARIACION	-42%



La figura No. 9 Muestra las conizaciones realizadas en el programa por ti **año 2020 – 2023**, se observa una disminución de 144 conizaciones que corresponde al 42%, con respecto al año 2022 pasando de 346 a 202 para el 2023.

### Total, Resultados Tratamiento Conización, Año 2023

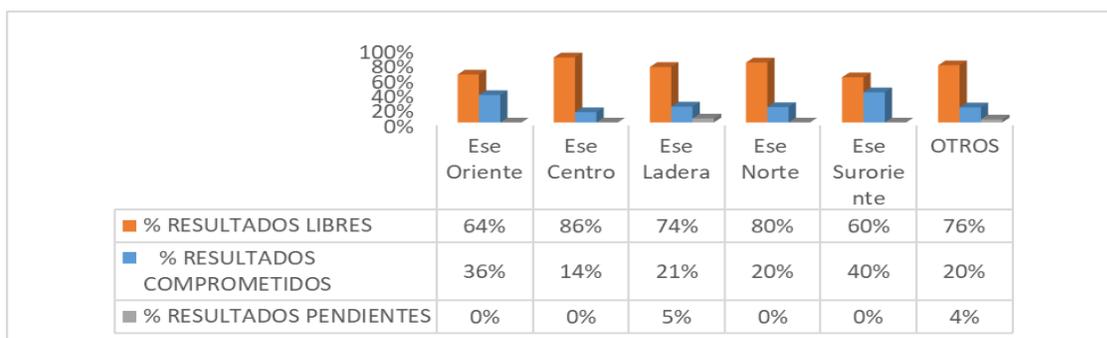


Ilustración 3 Resultados Conizaciones realizadas según ESE de procedencia, año 2023

La figura No 10, muestra los resultados de patologías tomadas del tratamiento Conización **año 2023**, el total de mujeres curadas corresponde a **156** con resultado de biopsia de bordes libres esto representa el **77%**, el total de mujeres no curadas corresponde a **44** con resultado de biopsia de bordes comprometidos esto representa el **22%**, el total de resultados pendientes es **2** que representa el **1%** completando el **100%** sobre el total de resultados de biopsia Conización

ESE	COMPROMETIDO	LIBRE	PENDIENTE	Total general	% RESULTADOS COMPROMETIDOS	% RESULTADOS LIBRES	% RESULTADOS PENDIENTES
Oriente	12	21	0	33	36%	64%	0%
Centro	9	57	0	66	14%	86%	0%
Ladera	4	14	1	19	21%	74%	5%
Norte	10	39	0	49	20%	80%	0%
Suroriente	4	6	0	10	40%	60%	0%
OTROS	5	19	1	25	20%	76%	4%
Total general	44	156	2	202	22%	77%	1%

### Oportunidad De La Atención General (Tiempo Entre El Tamizaje Hasta El Inicio Primer Tratamiento) Año 2020 - 2023

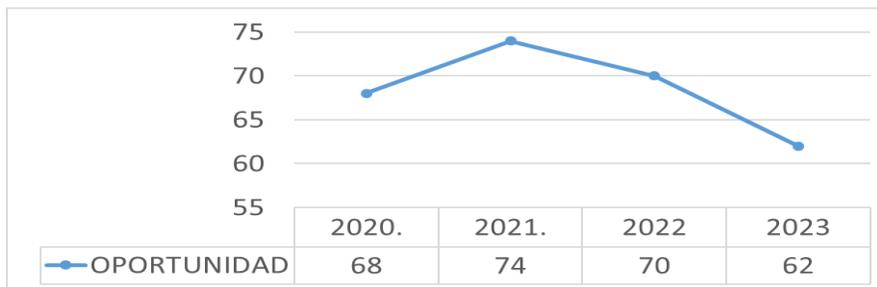


Ilustración 4 Oportunidad general ruta de atención detección temprana CA año 2020 – 2023.

La figura No 11, muestra la oportunidad en la ruta de atención de las mujeres desde la toma del tamizaje hasta el inicio de tratamiento (criocauterización – conización). El resultado año 2020 - 2023 es de 62 días promedio, esto representa una disminución de 8 días en la atención de los pacientes con respecto al año 2022 que resulto en 70 días promedio.

### 3.ASPECTOS FINANCIEROS

#### 3.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN FINANCIERA DE LA RED SALUD CENTRO

Tabla: Consolidado 2020 a 2023

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA				
ITEM	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023
ACTIVOS	59,061,106,225	63,047,041,421	61,805,909,051	61,353,494,930
PASIVOS	7,434,478,284	7,019,856,249	5,623,973,471	5,059,288,735
PATRIMONIO	51,626,627,940	56,027,185,172	56,181,935,580	56,294,206,194

Fuente: SERVINTE / ESTADOS FINANCIEROS

**Análisis cuantitativo:** El Estado de Situación Financiera o Balance General ha representado una solidez durante esta vigencia, ha servido para apalancar de la manera óptima el Cord; la operación en servicios en salud.

Durante estos 4 años se ha contado con una estructura de capital de trabajo sólida que se ve reflejada en cada línea del estado de situación financiera.

Esto está avalado con el análisis de indicadores financieros

Indicadores de Gestión Financiera						
RED DE SALUD ESE CENTRO						
CLASE/INDICADOR	Notación	Tipo Medición	2023	2022	2021	2020
			DICIEMBRE	DICIEMBRE	DICIEMBRE	DICIEMBRE
<b>LIQUIDEZ O SOLVENCIA</b>						
Capital de Trabajo	Cap. Trabajo	Valor	10,930,395,004	9,697,562,272	11,048,386,546	11,778,278,477
Razon corriente	R/Cte	Veces	4.27	2.72	2.57	5.99
Prueba ácida	P. Acida	Veces	4.07	2.57	2.33	5.64
Capital de trabajo NETO Operativo	KTNO	Valor	21,691,911,922	13,551,224,700	16,037,453,709	8,032,749,361
Productividad del Capital de trabajo Operativo	KTO / Vtas	Porcentaje	36.50%	23.23%	24.94%	14.08%
Productividad del Capital de trabajo NETO Operativo	KTNO / Vtas (TNOC)	Porcentaje	36.50%	23.23%	24.94%	14.08%
<b>ENDEUDAMIENTO</b>						
Endeudamiento total	N. Endeudamiento	Porcentaje	8.2%	9.1%	11.1%	12.6%
Endeudamiento financiero	N. Endeuda. Fcro.	Porcentaje	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Apalancamiento total	Apal. Total	Veces	1.09	1.10	1.13	1.14
Apalancamiento financiero	Apal. Financiero	Veces	1.00	1.00	1.00	1.00
Grado de apalancamiento financiero	GAF	Veces	1.09	1.29	2.02	1.14

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle - PBX: (+57 602) 4851717  
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

Durante estos cuatro años los resultados presentados se ven representados en unos indicadores positivos, el capital de trabajo apalancado con deuda ha permitido cubrir las obligaciones de corto plazo, la productividad de los indicadores es positiva durante este periodo de 4 años, la razón corriente y la prueba ácida han mostrado una eficiencia operativa que ha permitido apalancar la operación y satisfacer el pago de nuestros proveedores. En conjunto estos indicadores presentan resultados favorables para responder por la operación y cubrir de forma adecuada y con planeación el ciclo de efectivo.

ESTADO DE RESULTADOS				
ITEM	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023
INGRESOS ACTIVIDADES ORDINARIAS	57,062,842,780	64,295,546,800	58,341,615,533	59,433,589,045
COSTOS	45,054,963,464	52,122,562,572	49,212,566,143	49,458,704,680
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>12,007,879,316</b>	<b>12,172,984,228</b>	<b>9,129,049,390</b>	<b>9,974,884,365</b>
GASTOS	7,132,886,250	9,720,569,735	8,997,391,635	9,865,504,067
<b>RESULTADO OPERACIONAL</b>	<b>4,874,993,066</b>	<b>2,452,414,493</b>	<b>131,657,755</b>	<b>109,380,298</b>
OTROS INGRESOS	754,896,742	2,062,204,237	1,118,533,923	908,091,986
OTROS EGRESOS	408,729,276	114,061,499	1,095,441,270	905,201,669
<b>UTILIDAD</b>	<b>5,221,160,532</b>	<b>4,400,557,231</b>	<b>154,750,408</b>	<b>112,270,615</b>

**Análisis del estado de resultados de la Red Salud Centro: Tabla: Consolidado 2020 a 2023.**

**Fuente: SERVINTE / ESTADOS FINANCIEROS**

### Análisis cuantitativo

Durante estos cuatro años los indicadores de desempeño siempre han estado soportando la operación:

Indicadores de Gestión Financiera						
RED DE SALUD ESE CENTRO						
CLASE/INDICADOR	Notación	Tipo Medición	2023	2022	2021	2020
			DICIEMBRE	DICIEMBRE	DICIEMBRE	DICIEMBRE
<b>RESULTADOS / DESEMPEÑO OPERATIVO</b>						
EBITDA	EBITDA	Valor	4,014,570,780	2,865,559,453	9,417,881,298	8,202,328,183
EBITDA OPERATIVO	EBITDA OPERATIVO	Valor	4,011,680,463	2,842,466,800	7,469,738,560	7,856,160,717
EBIT OPERATIVO	Ingresos después de In	Valor	112,270,615	154,750,408	4,400,557,231	5,221,160,532

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle - PBX: (+57 602) 4851717  
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

Al realizar el análisis fundamental en estos indicadores de rentabilidad de negocio, se observa que esta presenta beneficios recurrentes, el CORD del negocio es rentable, lo cual garantiza que la operación del negocio es eficiente y ha brindado los recursos necesarios para trabajar con tranquilidad sin recurrir a los aspectos fiscales, financieros y de deuda. Sin embargo, la caída de la economía durante el COVID, la incertidumbre en el recaudo de la cartera corriente al corto plazo generó un descenso en las utilidades del ejercicio en los dos últimos años.

Este resultado se ve impactado por estructuración operativa de la empresa y sus acciones para recuperar el EBITDA desde el replanteamiento de la estructura de costos y gastos y el Margen de Contribución, al igual que las acciones para normalizar el Capital de Trabajo decisiones sobre el modelo de negocio para fomentar nuevos proyectos y llegar al cliente final como como la búsqueda incansable de ingresos por EVENTO.

### Estado de resultados

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA				
ITEM	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023
ACTIVOS	59,061,106,225	63,047,041,421	61,805,909,051	61,353,494,930
PASIVOS	7,434,478,284	7,019,856,249	5,623,973,471	5,059,288,735
PATRIMONIO	51,626,627,940	56,027,185,172	56,181,935,580	56,294,206,194

ESTADO DE RESULTADOS				
ITEM	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023
INGRESOS ACTIVIDADES ORDINARIAS	57,062,842,780	64,295,546,800	58,341,615,533	59,433,589,045
COSTOS	45,054,963,464	52,122,562,572	49,212,566,143	49,458,704,680
UTILIDAD BRUTA	12,007,879,316	12,172,984,228	9,129,049,390	9,974,884,365
GASTOS	7,132,886,250	9,720,569,735	8,997,391,635	9,865,504,067
RESULTADO OPERACIONAL	4,874,993,066	2,452,414,493	131,657,755	109,380,298
OTROS INGRESOS	754,896,742	2,062,204,237	1,118,533,923	908,091,986
OTROS EGRESOS	408,729,276	114,061,499	1,095,441,270	905,201,669
UTILIDAD	5,221,160,532	4,400,557,231	154,750,408	112,270,615

### Informe de presupuestos de las vigencias 2020 a 2023 ESE Red de Salud del centro

Resultado presupuestal ESE Centro					
Concepto	Vigencia				
	2019	2020	2021	2022	AÑO 2023
Presupuesto definitivo	57,282,007,198	65,515,773,375	65,310,792,128	62,060,073,443	63,131,387,728
Ingresos reconocidos	63,908,372,314	68,498,659,667	68,568,377,241	70,555,168,765	67,207,166,257
Compromisos asumidos	50,586,608,412	56,294,611,141	59,102,604,451	59,460,506,025	60,296,789,763
<b>Excedente o déficit fiscal</b>	<b>13,321,763,902</b>	<b>12,204,048,526</b>	<b>9,465,772,790</b>	<b>11,094,662,740</b>	<b>6,910,376,494</b>
Excedente o déficit detesorería					

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle - PBX: (+57 602) 4851717  
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

## Ejecución presupuestal

	2019	2020	2021	2022	2023
<b>PRESUPUESTO INICIAL</b>	42,214,433,375	45,751,349,725	50,912,356,082	49,202,925,501	50,516,843,619
<b>PRESUPUESTO DEFINITIVO</b>	57,282,007,198	65,515,773,375	65,310,792,128	62,060,073,443	63,131,387,728
<b>RECONOCIMIENTO</b>	63,754,584,538	63,491,738,302	69,219,082,417	70,555,168,765	67,207,166,257
<b>RECAUDO</b>	59,313,328,716	59,448,296,241	58,908,385,948	59,865,594,023	60,453,468,674
<b>GASTOS</b>					
<b>PRESUPUESTO INICIAL</b>	42,214,433,375	45,751,349,725	50,912,356,082	49,202,925,501	50,516,843,619
<b>PRESUPUESTO DEFINITIVO</b>	57,282,007,198	65,515,773,375	65,310,792,128	62,060,073,443	63,131,387,728
<b>COMPROMISOS</b>	50,586,608,412	56,294,611,141	59,102,604,451	59,460,506,025	60,296,789,763
<b>GIROS</b>	50,341,608,412	56,294,611,141	57,729,512,780	58,720,446,818	59,062,534,801
<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	245,000,000	0	1,373,091,671	740,059,207	1,234,254,962
<b>EXCEDENTE O DEFICIT</b>	8,726,720,304	3,153,685,100	-194,218,503	405,087,998	156,678,911

**Análisis cuantitativo:** En general se observa que gracias al excelente manejo, gestión, de la Gerencia, la ESE, se ha sostenido en los reconocimientos durante las vigencias 2019 al 2023 dejando en cada año excedentes, a pesar de las dificultades como la pandemia, el cambio de contratos capita a PGP (disminuyendo la facturación por evento), la disminución de entrega de recursos gubernamentales y demás factores que tienen al sector salud en dificultades.

Siendo para el 2019 excedente de \$13,321,763,902, para el 2020 de \$12,204,048,526 para el 2021 \$9,465,772,790, para el 2022 \$11,094,662,740 y para el 2023 \$6,910,376,494.

### Variaciones en el presupuesto

La variación entre presupuesto inicial y definitivo entre los años 2019 y 2023, ha estado en un incremento para el 2019 del 36% en el 2020 del 43% y del 2020 al 23 en promedio del 26%, esto debido a la disminución de proyectos asignados desde la secretaria de salud además de que ya no se recibe el aporte patronal y la disminución de la facturación por Evento por el cambio de la contratación en el régimen subsidiado que el Evento en gran porcentaje paso a ser capitado o PGP.

	2019	2020	2021	2022	2023
<b>PRESUPUESTO INICIAL</b>	42,214,433,375	45,751,349,725	50,912,356,082	49,202,925,501	50,516,843,619
<b>PRESUPUESTO DEFINITIVO</b>	57,282,007,198	65,515,773,375	65,310,792,128	62,060,073,443	63,131,387,728
	<b>36%</b>	<b>43%</b>	<b>28%</b>	<b>26%</b>	<b>25%</b>

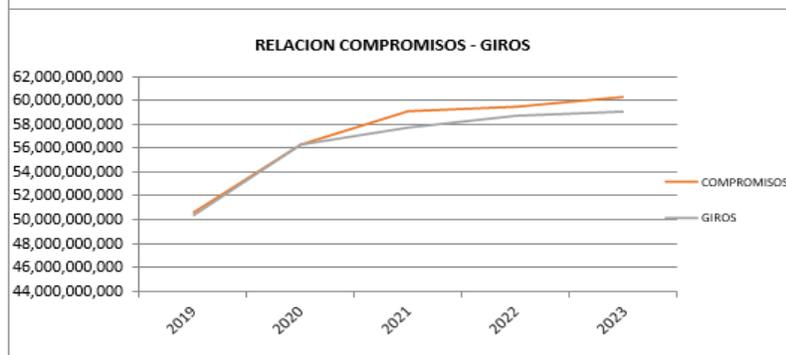
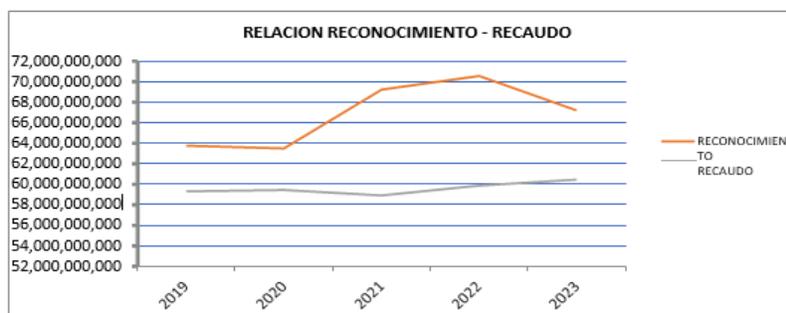
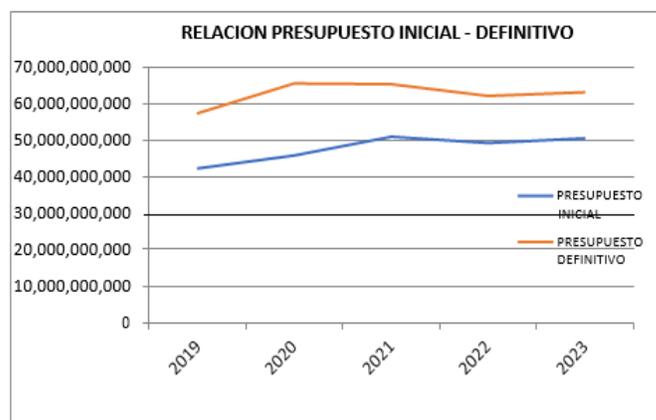
RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle - PBX: (+57 602) 4851717  
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

La variación de recaudo sobre el reconocimiento se ha sostenido durante el 2019 al 2023 sobre el 90% de los reconocimientos de esta manera dando flujo de caja a la empresa, para que pueda cumplir en la misma proporción con los compromisos.

	2019	2020	2021	2022	2023
<b>RECONOCIMIENTO</b>	63,754,584,538	63,491,738,302	69,219,082,417	70,555,168,765	67,207,166,257
<b>RECAUDO</b>	59,313,328,716	59,448,296,241	58,908,385,948	59,865,594,023	60,453,468,674
	<b>93%</b>	<b>94%</b>	<b>85%</b>	<b>85%</b>	<b>90%</b>

La variación de los compromisos sobre los reconocimientos en el 2019 fue del 79% y para los años 2020 al 2023 fueron en promedio del 87%.



RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalande - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle - PBX: (+57 602) 4851717  
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

## Situación del riesgo financiero de la RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.

Mediante la Res. 851 del 30 de mayo de 2023 el Ministerio de Salud y Protección Social – Realiza la categorización del riesgo de las Empresas Sociales del Estado del Nivel Territorial.

DISTRITO DE CALI	DISTRITO DE CALI	RED DE SALUD DEL SURORIENTE ESE - HOSPITAL CARLOS CARMONA M	Riesgo bajo
VALLE DEL CAUCA	DISTRITO DE CALI	HOSPITAL DEPARTAMENTAL PSIQUIATRICO UNIVERSITARIO DEL VALLE E S E	Sin riesgo
VALLE DEL CAUCA	DISTRITO DE CALI	HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Riesgo bajo
DISTRITO DE CALI	DISTRITO DE CALI	RED DE SALUD DEL NORTE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Riesgo bajo
DISTRITO DE CALI	DISTRITO DE CALI	RED DE SALUD DEL ORIENTE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO E S E	Riesgo medio
DISTRITO DE CALI	DISTRITO DE CALI	E.S.E. RED DE SALUD DEL CENTRO EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL PRIMITIVO IGLESIAS	Sin riesgo
DISTRITO DE CALI	DISTRITO DE CALI	RED DE SALUD DE LADERA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Sin riesgo
VALLE DEL CAUCA	DISTRITO DE CALI	HOSPITAL ISAIAS DUARTE CANCINO EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Riesgo bajo

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle - PBX: (+57 602) 4851717  
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

## 4. SATISFACCIÓN DE USUARIOS

### 4.1 ANÁLISIS COMPARATIVO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS

CONSOLIDADO MANIFESTACIONES	2020	2021	2022	2023
<b>Total</b>	<b>843</b>	<b>868</b>	<b>1,636</b>	<b>1,452</b>

#### Total Manifestaciones

2022	2023
1,636	1,452



Sobre las manifestaciones recibidas en la ESE Centro durante los últimos 4 años, observamos que a partir del 2022 después de pandemia y apertura de servicios presenciales, hay un incremento de manifestaciones del 72% (2023 Vs. 2020).

Durante el 2023 Vs. 2022 se disminuyen las manifestaciones en un 13%, donde la causa por certificado de vacunación COVID disminuyó pasando de 215 manifestaciones en el 2022 a 3 manifestaciones en el 2023.

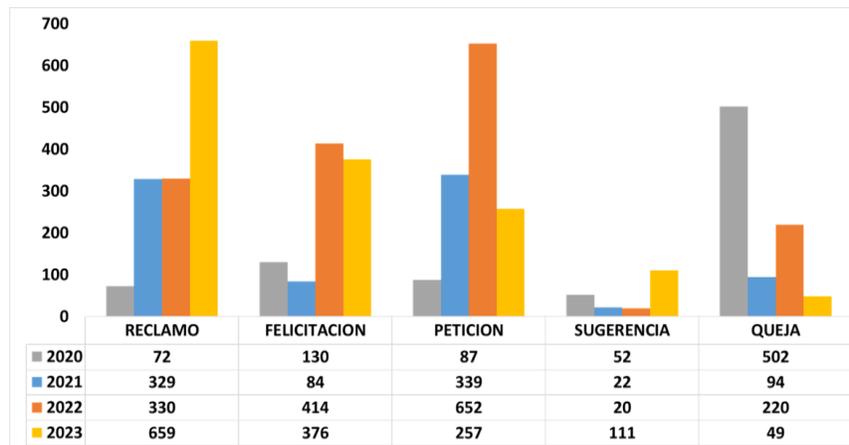


En la gráfica anterior se evidencia que debido a la pandemia durante los años 2021 y parte del 2022 el usuario usaba más nuestro canal WEB, a través del cual también hacía las solicitudes de certificados de vacunación COVID. A partir del 2023 el canal más utilizado por nuestros usuarios para manifestarse es el Buzón, el cual tiene una participación del 79%, seguido de la página WEB con un 19%.

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle - PBX: (+57 602) 4851717  
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

## COMPARATIVO DE PQRSF POR CLASIFICACIÓN 2020 a 2023



Teniendo en cuenta la clasificación de las manifestaciones durante los 4 años graficados en la imagen, podemos observar que en los años 2022 y 2023 hay una disminución en las quejas y en las peticiones e incrementan los reclamos. Lo anterior en parte es debido a que en el año 2021 se realiza intervención en el modo de clasificar las PQRSF de acuerdo a la circular externa 008 del 2018 de la Súper Salud, donde se aplican las siguientes definiciones para hacer la clasificación:

### 3.3. Peticiones.

*Para efectos de la atención a las diferentes clases de peticiones la Supersalud adopta las siguientes definiciones:*

**Petición:** *Mediante la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.*

**Queja:** *Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad.*

**Reclamo:** *A través del cual los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sistema de Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.*

CONSOLIDADO MANIFESTACIONES	2022	% PART.	2023	% PART.	VARIACION
RECLAMO	330	20%	659	45%	50%
FELICITACION	414	25%	376	26%	-10%
PETICION	652	40%	257	18%	-154%
SUGERENCIA	20	1%	111	8%	82%
QUEJA	220	13%	49	3%	-349%

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle - PBX: (+57 602) 4851717  
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

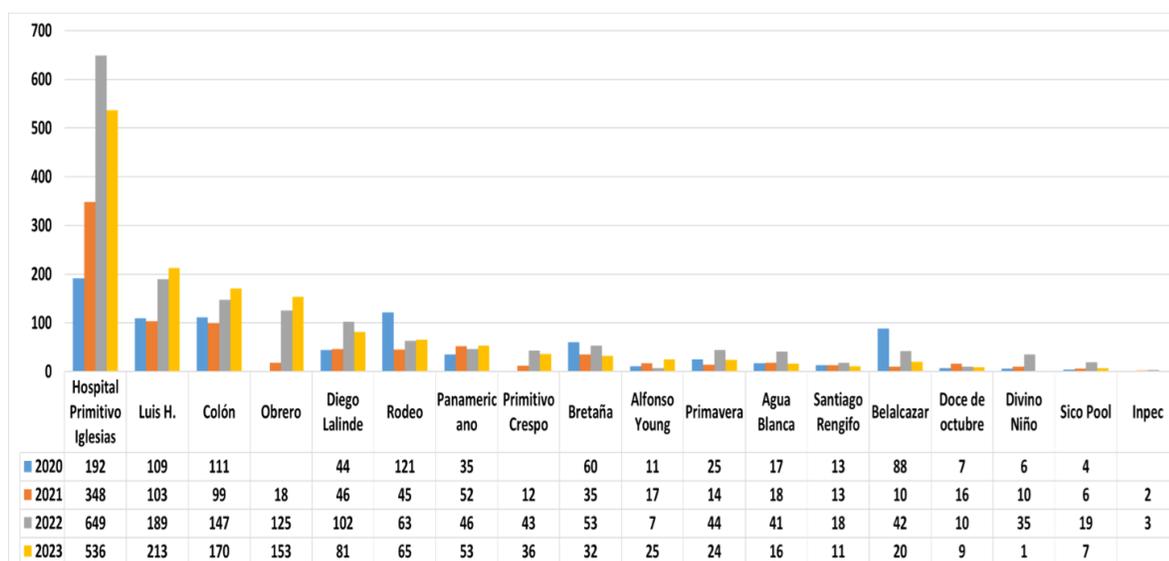
Adicional a la reclasificación mencionada en el punto anterior, la variación en las quejas también se debe a que a través del comité mensual de ética hospitalaria se realiza seguimiento y análisis de cada una de las quejas por trato donde se exige a los líderes presentar ante el comité la intervención por escrita al colaborador o los procesos disciplinarios cuando el caso lo requiera o sea repetitivo por parte del colaborador.

Las peticiones también disminuyen debido a que en el año 2023 ya no se expiden los certificados de vacunación covid.

Las principales causas de felicitaciones son para un colaborador o un servicio específico.

Las principales causas de los reclamos es por demoras en atención e inconvenientes para pedir citas por los diferentes canales.

### PARTICIPACION PQRSF POR IPS 2020 a 2023

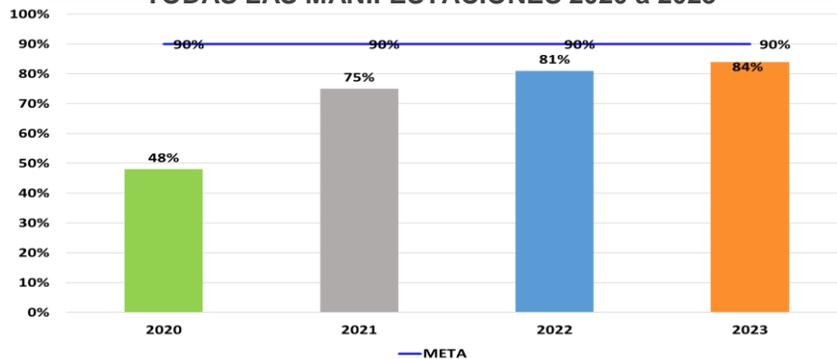


Durante los años 2022 y 2023, se destacó un marcado aumento en las manifestaciones de las IPS núcleo, coincidiendo con la transición post-pandémica y la asistencia presencial de usuarios en el 2022. El Hospital Primitivo Iglesias lideró en el 2023 con el 37% donde lo más representativo son los reclamos con el 46% y las felicitaciones con el 26%. En segundo lugar la IPS Luis H. con el 15% donde los reclamos fueron un 46% y las felicitaciones un 24%. Colón participa con el 12% con un 53% de reclamos y un 24% de felicitaciones.

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle - PBX: (+57 602) 4851717  
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

### PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO A LA OPORTUNIDAD DE RESPUESTA TODAS LAS MANIFESTACIONES 2020 a 2023

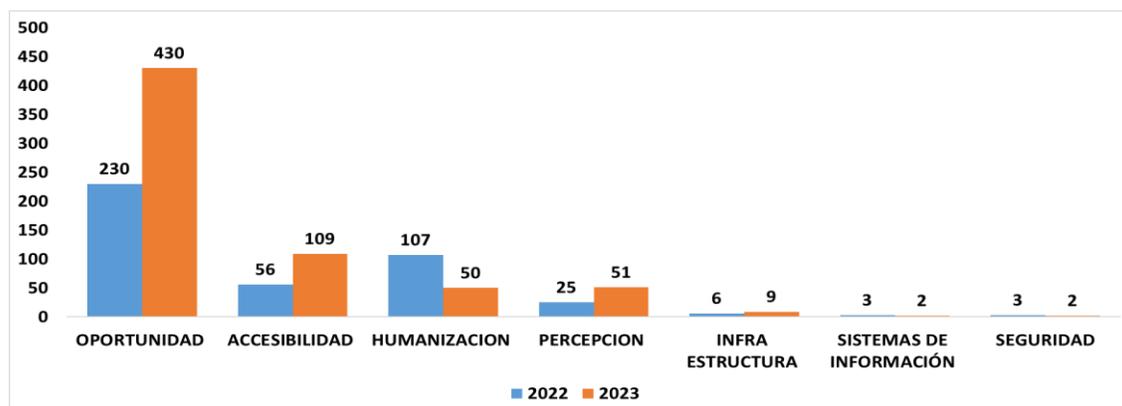


OPORTUNIDAD	2020	2021	2022	2023
CANTIDAD DE MANIFESTACIONES	843	868	1,636	1,452
A TIEMPO %	48%	75%	81%	84%
VENCIDO %	52%	25%	19%	16%
META	90%	90%	90%	90%

A pesar de no alcanzar la meta del 90% en el cierre oportuno de todas las manifestaciones, se destaca una mejora en el indicador durante el 2023 en comparación con años previos. Experimentamos un crecimiento del 36% respecto al 2020, un 9% frente al 2021 y un 3% con respecto al 2022.

Este progreso se atribuye al cambio implementado en octubre de 2021 al aplicativo de PQRSF con desarrollo propio. Este nuevo sistema proporciona información semaforzada sobre los días transcurridos desde la radicación de cada manifestación, permitiendo un mejor control visual y alerta para priorizar su gestión de manera eficiente.

### COMPARATIVO QUEJAS Y RECLAMOS POR ATRIBUTO 2022 Vs. 2023



RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalande - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle - PBX: (+57 602) 4851717  
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

Para el 2023 las 10 principales causas de las manifestaciones fueron:

10 PRINCIPALES CAUSAS DE MANIFESTACIONES - 2023		
CAUSAS	CANT.	% PART.
FELICITACION A COLABORADOR ESPECIFICO	226	16%
FELICITACION A UN SERVICIO ESPECIFICO	97	7%
INOPORTUNIDAD EN ATENCION FACTURACION	96	7%
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN MÉDICO AMBULATORIO	90	6%
INCONVENIENTES EN ASIGNACION DE CITA PRESENCIAL	71	5%
INCONVENIENTES EN ASIGNACION DE CITA TELEFONICA	59	4%
SOLICITUD DE INFORMACION	57	4%
INOPORTUNIDAD EN ASIGNACION DE CITA MEDICINA ESPECIALIZADA	54	4%
FELICITACION A UNA IPS	51	4%
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DE MEDICO URGENCIAS	48	3%
SOLICITUD DE INFORMACION DE SERVICIOS	36	2%

Las causas más representativas con un 23% son las felicitaciones, donde las 10 principales son:

SERVICIO	FELICITACION A COLABORADOR ESPECIFICO	FELICITACION A PERSONAL DE ASEO	FELICITACION A TODA ENFERMERIA	FELICITACION A TODO LA RED DE SALUD	FELICITACION A TODOS LOS MEDICOS	FELICITACION A UN SERVICIO ESPECIFICO	FELICITACION A UNA IPS	Total general
TODOS	1			10			50	61
LABORATORIO CLINICO	24					28		52
CONSULTA MEDICA	34	1			1	1		37
FISIOTERAPIA	12					23		35
PSICOLOGIA	19					2		21
HOSPITALIZACION	6					15		21
AMA	17		1			1		19
OPERARIOS	15					3		18
FACTURACION	17							17
CONSULTA ODONTOLOGICA	14					2		16

Considerando la medición por atributos para las manifestaciones clasificadas como quejas y reclamos, junto con las 10 principales causas de las mismas, se destaca un aumento significativo del 87% en el atributo de Oportunidad y del 95% en Accesibilidad. Las causas principales están vinculadas a la oportunidad en la atención de citas y la accesibilidad a través de los canales para solicitarlas.

Este incremento se atribuye a un aumento en la demanda de usuarios, impulsado por el crecimiento de nuestra base, marcado por la incorporación de la Nueva EPS este año. Además, la inasistencia de aproximadamente 19,000 usuarios en el primer semestre del 2023 ha generado una disminución en la oportunidad de citas disponibles para otros usuarios, impactando directamente en estos atributos críticos.

Con el objetivo de atacar las inasistencias y disminuir la accesibilidad a través de los canales de asignación de citas, se definieron estrategias con los siguientes resultados:

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle - PBX: (+57 602) 4851717  
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

**ESTRATEGIA 1:** Charla pedagógica para levantamiento de comparendo por inasistencia a citas

- Inicia en septiembre con 5 charlas semanales distribuidas en IPS Núcleo. Entre sept. y dic. Asistieron un prom. de **2.960 usuarios**.

**ESTRATEGIA 2:** Envío mensaje con recordatorio de cita por WhatsApp o SMS

- Entre sept. y dic. se enviaron **28.028** Mensajes de texto y **5.851** Mensajes de WhatsApp

**ESTRATEGIA 3:** Versión 2 del Chatbot el cual permite asignar la cita por ruta

- Inicia desde el 02-01-24 y al 17-01 ya se han asignado **1.388 citas** de medicina general por ruta.

**ESTRATEGIA 4:** Automatización de procesos en la Central de Autorizaciones (Coosalud y Nueva EP)

- Inicia a partir de nov. a través de un RPA. Pasando de una gestión manual con un prom. 15 min. por usuario a radicar **500 ordenes diarias en 4 horas (Coosalud) y 600 ordenes diarias en 3 horas (Nueva EPS)**. En agendamiento del 16 al 19 en Coosalud 350 citas de especialistas (Nutrición, Ginecología, Psicología, Ecografía y Pediatría).

**Impacto Estrategias - Seguimiento Inasistencias**

TIPO DE CITA	2023					
	TOTAL PRIMER SEMESTRE			TOTAL SEGUNDO SEMESTRE		
	TOTAL INASISTENTES	TOTAL CITAS	% INASISTENCIA	TOTAL INASISTENTES	TOTAL CITAS	% INASISTENCIA
MEDICINA GENERAL	9,959	93,176	10.7%	7,580	87,544	8.7%
PSIQUIATRIA	224	1,292	17.3%	109	1,049	10.4%
MEDICINA FAMILIAR	470	3,279	14.3%	323	3,375	9.6%
OFTAMOLOGIA	70	438	16.0%	29	229	12.7%
DERMATOLOGIA	88	1,175	7.5%	45	1,039	4.3%
GINECOOBSTETRICIA	340	2,174	15.6%	298	2,372	12.6%
MEDICINA INTERNA	429	3,714	11.6%	354	4,233	8.4%
PEDIATRIA	243	2,524	9.6%	330	3,826	8.6%
NUTRICION	1,091	6,661	16.4%	871	5,691	15.3%
<b>TOTAL NO ATENDIDAS</b>	<b>12,914</b>			<b>9,939</b>		
<b>TOTAL CITAS</b>	<b>114,433</b>			<b>109,358</b>		
<b>% INASISTENCIA</b>	<b>11.3%</b>			<b>9.1%</b>		

**% Inasistencia disminuye 2.2%**

- Durante el 2do semestre del 2023, se observa una disminución del 2,2% en el % de inasistencia, lo cual permite tener una mayor disponibilidad de agendas.

Lo anterior muestra que las estrategias implementadas en su mayoría a partir del último trimestre del año vienen generando un mayor compromiso en nuestros usuarios, frente a la asistencia o cancelación de las citas asignadas, resaltando aquí lo que enuncia uno de sus deberes: **“Cumplir con las citas asignadas y los horarios de atención de la IPS”**.

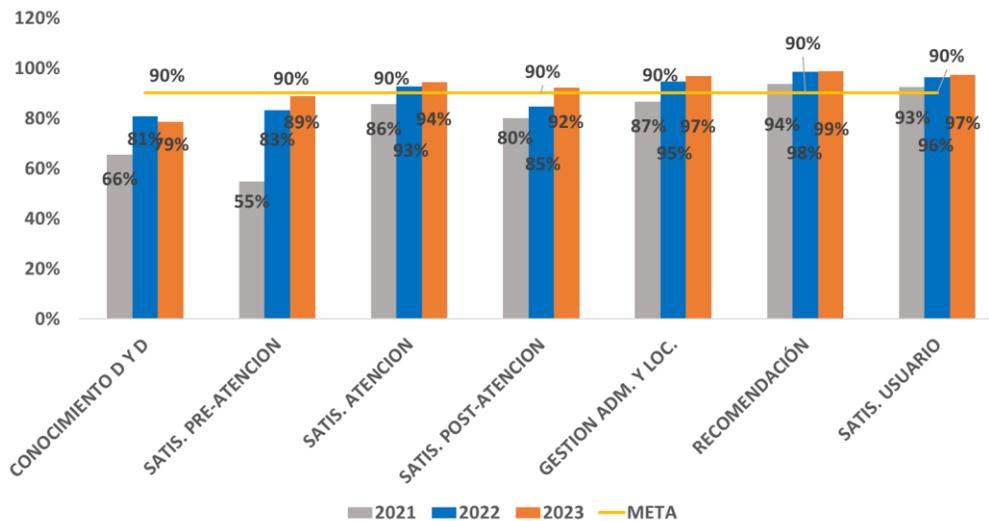
RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle - PBX: (+57 602) 4851717  
 E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

## 4.2 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN – CONSOLIDADO 2021-2023

La percepción del usuario con respecto al cumplimiento de sus necesidades y expectativas se mide a través de la encuesta de satisfacción, la cual dividimos en 7 grupos que nos permitirán identificar fácilmente la satisfacción en los diferentes momentos que recorre el usuario durante el uso de nuestros servicios.

**% DE SATISFACCIÓN ENCUESTA POR GRUPO  
COMPARATIVO 2021 a 2023**



	2022	2023
<b>PROM. DE USUARIOS ENCUESTADOS</b>	<b>855</b>	<b>919</b>

**2021: 93%**  
**2022: 96%**  
**2023: 97%**

En el comparativo del 2023 frente a los años anteriores, se observa un incremento en la satisfacción de nuestros usuarios, donde 5 de los 7 grupos cumplen con la meta del 90% y algunos la superan.

Entre los que presentaron incremento con respecto al 2022 está: Pre-atención (6%), Atención (1%) y Post-Atención (7%). de los diferentes servicios.

De acuerdo a la Resolución 0256, se mide la satisfacción frente a las siguientes preguntas:

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

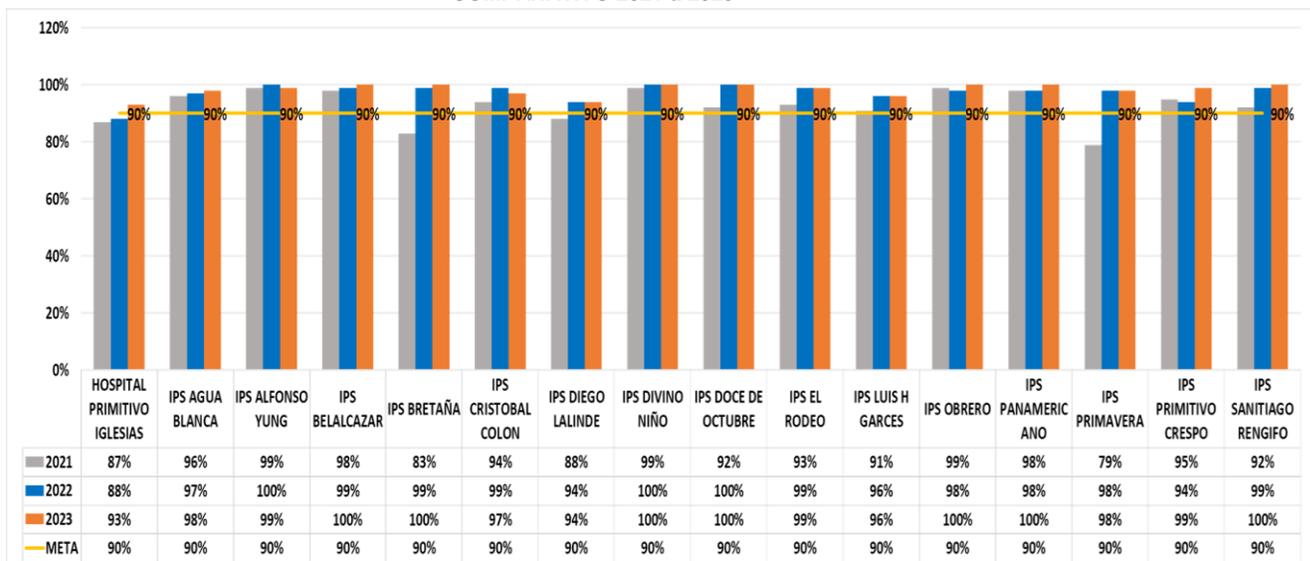
Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle - PBX: (+57 602) 4851717  
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

- Califique su nivel de satisfacción con el servicio recibido (experiencia global) – se viene cumpliendo el indicador con respecto a la meta del 90%  
**2021: 93%**  
**2022: 96%**  
**2023: 97%**
- ¿Recomendaría usted a otra persona la utilización de nuestros servicios? - se viene cumpliendo el indicador con respecto a la meta del 90%  
**2021: 94%**  
**2022: 98%**  
**2023: 99%**

Aunque la satisfacción sobre conocimiento en Derechos y Deberes no ha llegado a la meta del 90%, si ha presentado un incremento frente al año 2021; lo anterior debido a que se viene implementando diferentes estrategias para la su divulgación. Aquí cito algunas:

- Derechos y Deberes divulgados en salas de espera.
- Durante la atención de los servicios, el profesional informa a los usuarios o su familia como mínimo 1 derecho y 1 deber (deja registro en la HC).
- Divulgación en salas de espera por parte del personal de facturación.
- Divulgación a través de actividades lúdicas y educativas por parte de estudiantes en práctica.
- Entre mayo y agosto 2023, desde comunicaciones se imprimen aprox. 10.000 folletos para ser distribuidos en los servicios asistenciales durante su atención.
- Desde septiembre 2023 se informan en las charlas pedagógicas.

**% DE SATISFACCIÓN ENCUESTA POR IPS  
COMPARATIVO 2021 a 2023**



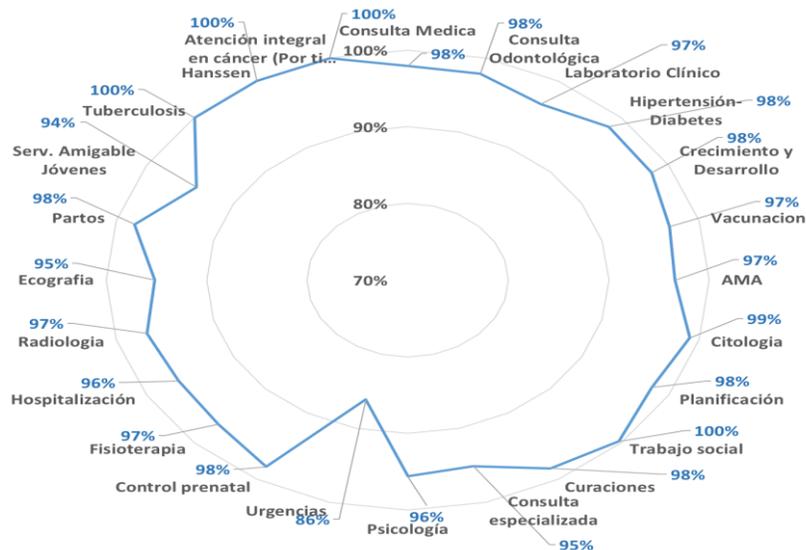
RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle - PBX: (+57 602) 4851717  
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

IPS	HOSPITAL PRIMITIVO IGLESIAS	AGUA BLANCA	ALFONS O YUNG	BELALCA ZAR	BRETAÑA	CRISTOBAL COLON	DIEGO LALINDE	DIVINO NIÑO	DOCE DE OCTUBRE	RODEO	LUIS H GARCES	OBRRERO	PANAMERICANO	PRIMAVERA	PRIMITIVO CRESPO	SANTIAGO RENGIFO
ENCUESTAS PROM. MES	163	36	64	35	36	103	39	17	27	40	90	125	36	30	40	36

La satisfacción con las IPS ha experimentado una mejora notable en el 2023 en comparación con años anteriores, destacando especialmente el Hospital Primitivo Iglesias, Belalcázar, Rodeo, Luis H., Primavera, Santiago Rengifo, Doce de Octubre, Panamericano y Primitivo Crespo.

### % SATISFACCIÓN POR SERVICIO - 2023



Durante el 2023, la mayoría de los servicios cumplen con la meta del 90%, con la excepción del servicio de Urgencias que alcanza un 86%. Esta disminución se atribuye principalmente a la reticencia de algunos usuarios enfermos a aceptar la remisión a una cita prioritaria o consulta externa después de la valoración por triage, en lugar de ser atendidos como urgencias. También, se han registrado demoras debido a la congestión del servicio, lo que ha llevado a que los usuarios esperen un poco más para ser llamados por triage o el médico.

En contraste, algunas IPS han alcanzado una satisfacción del 100%, entre ellas: Tuberculosis, Por ti Mujer, Consulta Médica y Trabajo Social.

El Programa por Ti mujer se venía midiendo dentro de consulta especializada y a partir de julio se crea como un servicio con una Satisfacción Global a la fecha del 100%.

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle - PBX: (+57 602) 4851717  
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

### 4.3 MECANISMOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA O PREFERENCIAL

La institución ha implementado diferentes estrategias para fortalecer la atención prioritaria o preferencial; así:

- Asignación de citas de manera presencial para adultos mayores de 65 años en las diferentes IPS.
- Implementación del sistema de digiturnos en siete (7) de las 16 sedes que conforman la Red.
- Definición de indicadores de oportunidad en la atención que permiten realizar seguimiento a tiempos de espera administrativos para los usuarios priorizados.
- Implementación de estrategias de Inteligencia Artificial en las IPS para minimizar las filas. Dentro de las cuales se tienen: Asignación de citas por Chat Bot mediante canales como WhatsApp, Página WEB y llamada al 4865555 opción 2.

Estrategia para la gestión interna de órdenes que necesitan autorización, asignando citas al usuario sin que este tenga que desplazarse a las IPS.

- Cambio en la codificación del turno en el sistema de digiturnos, permitiendo al usuario tener una mejor visualización en pantalla del turno asignado. Se especifican las dos iniciales del servicio, seguido del tipo de usuario agrupados así:
  - A → prioritaria (adultos mayores de 60 años, mujeres gestantes, niños en brazos y personas en condición de discapacidad).
  - B → particular
  - C → Población general

Paciente	Turno
JULIO CESAR CLAROS BETANCOURT	CM-A-1 CAJA 1
BRYAN ANDRES ARIZA RAMIREZ	LAB-B-1 CAJA 2

**JULIO CESAR  
CLAROS BETANCOURT**

**CM-A-1  
CAJA 1**

**ASIGNACION DE CITAS  
MEDICAS**


📅 Jue 17 Ago 10:56:51

- Se incluye el nombre del usuario de forma ampliada y se reduce el código del turno para una mayor visibilidad por parte del usuario.
- Se incluye un modulador de voz, el cual permite al usuario escuchar su nombre y de qué punto de atención le están realizando el llamado.

#### 4.4 ASOCIACIONES DE USUARIOS

##### Conformación De Las Asociaciones De Usuarios

Con corte al 2023, la ESE Centro cuenta con 10 Asociaciones de usuarios, conformadas por 69 miembros:



##### Principales Logros

- Ser reconocidas a nivel Municipal por el trabajo y la gestión que realizan los miembros de las asociaciones de usuarios.
- Ser reconocidas por la comunidad de usuarios y por algunas instituciones de salud.
- Fortalecimiento académico para la cualificación como asociaciones.
- Mantener canales permanentes de comunicación con la administración y comunidad.

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle - PBX: (+57 602) 4851717  
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

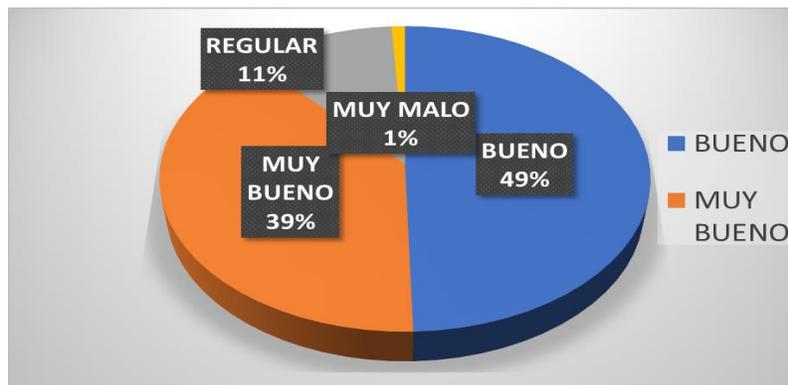
- Haber tenido continuidad como asociaciones de usuarios participando en las instituciones de salud y en otros espacios.
- Participación activa por parte de las asociaciones de usuarios en la propuesta del Encuentro de Saberes en el año 2022.

### Encuesta realizada por Asociaciones de usuarios

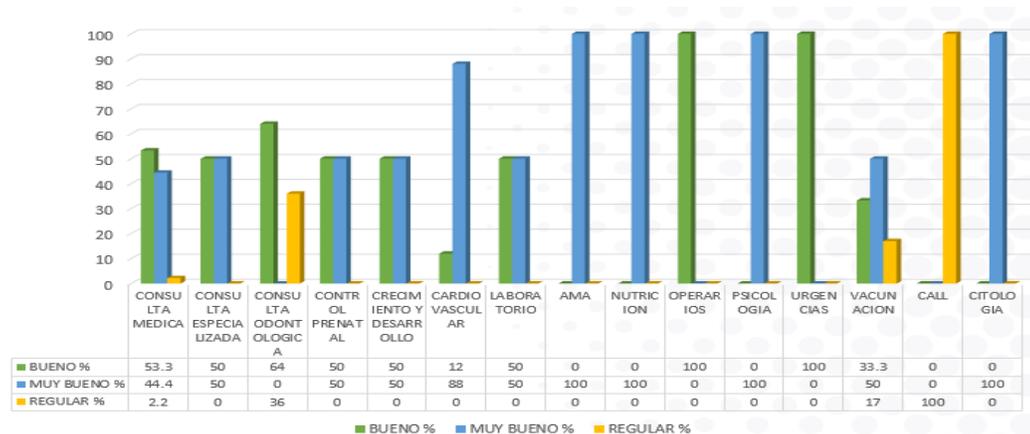
La encuesta cuenta con cinco preguntas básicas de identificación del paciente y cinco preguntas sobre la pre atención, atención y post atención.

Las asociaciones de usuarios en las salas de espera, se presentan y explican que van a realizar una encuesta de satisfacción para conocer las necesidades y percepciones frente a los servicios brindados. Se eligió una muestra de 100 encuestas donde se aplicó 10 por IPS. Se espera mantener la aplicación de la encuesta de manera trimestral.

### ¿De qué forma considera usted que el personal de la IPS orienta a los usuarios y acompañantes?



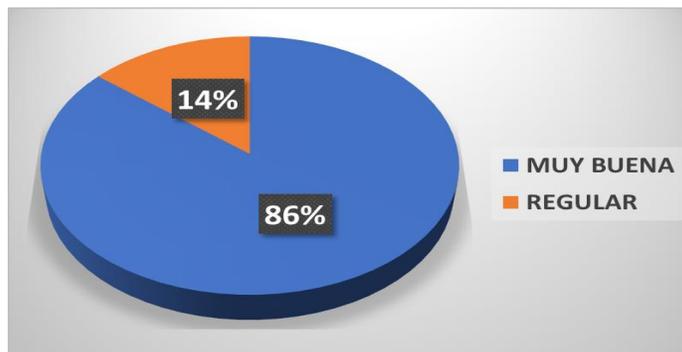
### De acuerdo al servicio solicitado ¿Cómo fue su experiencia en la atención recibida?



RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle - PBX: (+57 602) 4851717  
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

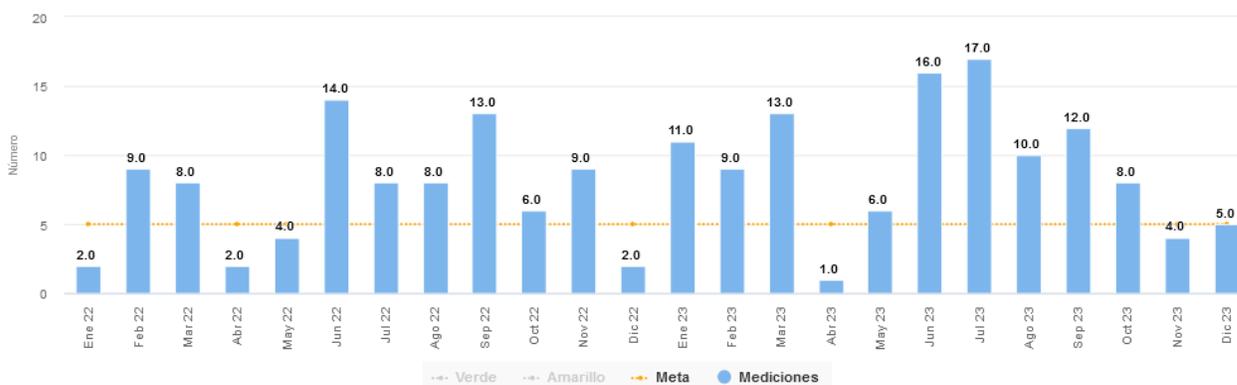
## ¿Cómo califica los carteles, afiches y materiales de orientación visual en las IPS?



## 4.5 NÚMERO DE TUTELAS A FAVOR DE LOS USUARIOS CON RELACIÓN A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

En el siguiente gráfico se muestra el número de tutelas interpuestas mes a mes durante las vigencias 2022 y 2023.

**Número De Tutelas Recibidas En El Mes 2022 -2023**



RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle - PBX: (+57 602) 4851717  
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co