INFORME DE GESTIÓN VIGENCIA **2018**

IPS
CUIDADO
SEGURO EN
CASA

VIGILADO Supersalud

IPS CUIDADO SEGURO EN CASA SA
INFORME DE GESTION - VIGENCIA 2018

El presente informe consolida las actividades más relevantes de la gestión de la IPS CUIDADO SEGURO EN CASA SA; comprendidas en el periodo del 1 de enero de 2018 a 31 de diciembre de 2018.

El Informe se encuentra divido por áreas en donde se relacionan cada una de las operaciones; dando a conocer las cifras detalladas en cada uno de los procesos prioritarios, evidenciándose el logro o no de las metas establecidas y los factores contribuyentes o que dificultaron el alcance de estos.

I. CONDICIONES GENERALES

1. Capacidad Técnico-administrativa.

Se realiza fortalecimiento a la estructura organizacional de la IPS: se implementan las direcciones Médica y la de Gestión Humana, en esta última área, se crea el cargo de Analista de Salud y Seguridad en el trabajo. En el área de Calidad y Auditoría, se crea el cargo de Gestores de Campo, donde se contratan tres personas. En la Coordinación de Contabilidad se crea y provee el cargo de auxiliar de Inventario. A nivel de regionales, se crea el cargo de Director de oficina regional, nombrándose dos personas.

2. Capacidad Tecnológicas y Científicas.

Como servicios macros de prestación de servicio, la IPS tiene habilitados los siguientes:

- ATENCION DOMICILIARIA DEL PACIENTE CRONICO SIN VENTILACION
- ATENCION DOMICILIARIA DEL PACIENTE AGUDO

- ATENCIÓN INSTITUCIONAL DEL PACIENTE CRÓNICO DE BAJA COMPLEJIDAD.
- ATENCIÓN INSTITUCIONAL DEL PACIENTE CRÓNICO DE MEDIANA COMPLEJIDAD, CON Y SIN VENTILACIÓN MECÁNICA.

La IPS cuenta con los siguientes nuevos programas en funcionamiento:

- Programa de Control Interno.
- Programa de Bienestar del TTHH.
- Programa de Aseguramiento Metrológico; desarrollado por la empresa Calibrar SAS e Ingeniería de Servicios.
- Programa de Seguridad del Paciente.
- Programa de Cuidados Paliativos.
- Programa de Auditoría para la Excelencia.

3. Infraestructura.

Sedes Administrativa:

- La sede principal opera en el barrio Villa Sandra de Cartagena de Indias, donde se encuentran todas las áreas del nivel central y los puestos de trabajo de la regional Bolívar Norte. La Farmacia de la regional Bolívar Norte y la bodega central se ubican en el Centro Médico Los Ejecutivos, sector Escallón Villa de esta misma ciudad.
- Se realiza el traslado a nuevas instalaciones de la Regional Barranquilla, en el mismo sector de la calle Murillo con carrera 18.
- Inicia operaciones la regional Bolívar Centro, en el mes de junio, con sede en el municipio de El Carmen de Bolívar, subregión de los Montes de María.
- En resumen: la IPS tiene su sede principal en Cartagena de Indias y seis regionales en las ciudades de Barranquilla, Cartagena, El Carmen de Bolívar, Montería, Santa Marta y Sincelejo.

Sedes Asistenciales:

- Durante el mes de mayo entra en operación sede para la atención institucional de pacientes crónicos, de baja complejidad, localizada en el municipio de Turbaco (norte de Bolívar).
- Así mismo, en el mes de agosto entra en operación sede para la atención institucional de pacientes crónicos con y sin ventilación mecánica, ubicado en el Barrio Pie de la Popa.

4. Empresas Vinculadas por Interdependencias.

Se realiza ampliación de Empresas contratadas por Interdependencias, para garantizar mayores opciones en la oportunidad en la prestación de servicio; siendo los nuevos proveedores de Servicios los siguientes:

- Biotech SAS (Equipos Biomedicos para Ventilación Mecánica)
- Linde Healthcare Colombia (Suministro de Gases Hospitalarios)
- Laboratorio Carlos Abdala (Laboratorio Clínico en Sincelejo)
- Soluciones Costa Caribe (Limpieza de Tanques)
- Origen (Procesos de Litografía)
- Clínica Crecer (Banco de Sangre y Unidosis).

II. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

Además del organigrama general, la IPS cuenta con una estructura organizacional a nivel de las regionales, así:

ORGANIGRAMA REGIONAL IPS CUIDADO SEGURO EN CASA S.A

III. ESTRUCTURA OPERATIVA

La estructura Operativa de la IPS está orientada por una visión centrada en el paciente, en donde todos los procesos de las diferentes áreas giran a su alrededor, como centro de la atención y de la actividad comercial de la IPS.

El MEC (Mejoramiento Continuo de la Calidad), el TTHH (Talento Humano), el SIAU (Sistema de Información y Atención al Usuario), las Secciones de Apoyo (Áreas de Procesos de Apoyo), los Programas de Mantenimientos, La Dirección Gerencial y el área de Compras permiten que la IPS cuente con un Proceso Asistencial Sistemático.

En la IPS la operación está organizada por sedes regionales, que cuentan con la estructura mostrada en el punto anterior (organigrama regional) y representatividad de todas las áreas institucionales. Las regionales cuentan con autonomía operativa en las actividades de sostenimiento, seguimiento y control, conservación del buen aspecto de las instalaciones y supervisión de los subordinados de la Coordinación regional.

IV. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.

IPS Cuidado Seguro en Casa cerró la vigencia 2018 con el siguiente personal en nómina:

REGIONALES	PERSONAL ADMINISTRATIVO	PERSONAL ASISTENCIAL	TOTALES
BOLIVAR	50	99	149
ATLÁNTICO	8	38	46
CORDOBA	5	7	12
MAGDALENA	3	5	8
SUCRE	2	10	12
		TOTAL	**227**

La organización ejecutó un programa de formación y capacitaciones, en temas asistenciales y administrativos, que benefició a 242 personas, con una inversión de $183.162.009. Específicamente en el área asistencial, se realizó entrenamiento a 226 colaboradores en todas las regionales, como lo muestra la siguiente tabla:

Entrenamientos	Cartagena	Barranquilla	Santa Marta	Sincelejo	Carmen de Bolívar	Montería
# de Colaboradores	107	53	18	15	21	12

En la implementación del sistema de salud y seguridad en el trabajo (SyST), se realizaron las siguientes actividades:

ACTIVIDAD	VALOR
Exámenes médicos ocupaciones Periódicos	$17.340.000
Entrenamiento Brigada de Emergencia.	$811.242
Compra de Extintores	$8.338.027
Semana de la Salud	$4.224.500
Control de Vectores	$7.257.204
Mantenimiento de Extintores	$644.000
Crossfit	$18.000.000
Riesgo Psicosocial	$4.500.000
Total Inversión	**$61.650.973**

El programa de bienestar laboral incluyó las siguientes acciones:

ACTIVIDAD	VALOR
Beneficio de Almuerzo	$98.000.000
Beneficio regalo Cumpleaños	$8.466.000
Cancha Deportiva	$7.623.000
Celebraciones días Especiales	$3.414.445
Celebración Fiesta de Fin de Año	$79.907.681
Total Inversión	**$197.411.126**

La gestión del TTHH giró en torno a la organización y normalización de los procesos internos del área, especialmente lo relacionado con el proceso de selección. Este último se implementó a partir del mes de junio, fortaleciendo las actividades de reclutamiento, contratación e inducción del TTHH.

V. ZONAS DE ATENCION

La IPS cuenta con presencia en varias zonas de la costa caribe, para un total de 206 sitios; como se muestra en la siguiente tabla:

Departamentos	Municipios	Corregimientos	Veredas
5	71	95	40
TOTAL SITIOS DE OPERACIÓN	206		

Fuente del Dato: Matriz de Solicitud de Servicios.

La IPS cuenta con personal reclutado en cada uno de los municipios donde se tiene acción, los cuales se desplazan a brindar atención a los corregimientos aledaños, así como a las veredas próximas.

INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

I. FACTURACIÓN.

En el año 2018, con corte a 31 de diciembre, la facturación de la IPS es la siguiente:

REGIONAL	VALOR TOTAL	%
CARTAGENA	13,864,214,789	43%
BARRANQUILLA	7,061,190,583	22%
SINCELEJO	3,371,189,735	10%
MONTERIA	3,220,821,179	10%
BOLIVAR CENTRO	2,145,405,864	7%
SANTA MARTA	1,763,335,536	5%
HOSTAL PIE DE LA POPA	408,414,055	1%
HOSTAL TURBACO	376,315,924	1%
TOTAL GENERAL	32,210,887,665	

En la tabla anterior podemos observar que la mayor facturación se origina en la regional Cartagena, con un 43% del total, seguido de barranquilla con un 22%.

En este gráfico se observa un crecimiento de la facturación a lo largo del año 2018, con pequeñas caídas en los meses de mayo y agosto, las cuales se corresponden con el comportamiento epidemiológico de las zonas de atención.

FACTURACIÓN POR SERVICIOS

PARTICIPACION DE SERVICIOS		
SERVICIO	TOTAL	%
CLINICA DE HERIDAS	7.281.273.723	22,92%
TERAPIAS FISICAS	4.601.380.378	14,48%
TURNOS DE ENFERMERIA	3.016.453.531	9,49%
ATENCION POR FONOAUDIOLOGIA	2.114.587.530	6,66%
MEDICAMENTOS E INSUMOS	2.086.948.434	6,57%
ADMINISTRACION DE MEDICAMENTOS	1.860.918.300	5,86%
ATENCION POR TERAPIA OCUPACIONAL	1.705.007.250	5,37%
ATENCION POR MEDICINA GENERAL	1.212.700.841	3,82%
CLINICA DE HERIDAS (UME LUCAS)	1.089.599.442	3,43%
TERAPIA RESPIRATORIA	918.964.615	2,89%
TERAPIAS DE PRESION NEGATIVA	897.984.866	2,83%
ATENCION EN HOSTALES	892.850.000	2,81%
ALQUILER DE EQUIPOS BIOMEDICOS	743.008.555	2,34%
ATENCION POR MEDICINA ESPECIALIZADA	257.625.078	0,81%
CUIDADOS PALIATIVOS	205.431.761	0,65%
PROCEDIMIENTOS BASICOS DE ENFERMERIA	166.610.000	0,52%
ATENCION POR NUTRICION	165.975.012	0,52%
ATENCION POR SICOLOGIA	164.724.157	0,52%
LABORATORIO CLINICO	106.353.654	0,33%
VISITAS POR ENFERMERIA (EDUCACION)	67.671.632	0,21%
REHABILITACION CARDIOPULMONAR	2.610.000	0,01%
Total general	**31.770.672.899**	

Como se puede observar en la tabla anterior, los servicios que más aportan a los ingresos institucionales son, en su orden: Clínica de Heridas, Terapias físicas, turnos de enfermería, atenciones por fonoaudiología y el suministro de medicamentos e insumos medico quirúrgicos.

EVENTOS MÁS ATENDIDOS

SERVICIOS	Cantidad 2018	PARTICIP. %	Promedio mes	Promedio dia
TERAPIAS FISICAS	234.316	33,1%	19.526	651
CLINICA DE HERIDAS	136.739	19,3%	11.395	380
ADMINISTRACIÓN DE MEDICAMENTOS	74.023	10,5%	6.169	206
TERAPIAS FONOAUDIOLOGICAS	73.575	10,4%	6.131	204
CUIDADOS BASICOS DE ENFERMERIA	54.940	7,8%	4.578	153
TERAPIAS RESPIRATORIAS	46.691	6,6%	3.891	130
TERAPIAS OCUPACIONALES	36.215	5,1%	3.018	101
VALORACIONES POR MEDICINA GENERAL	27.776	3,9%	2.315	77
PROCEDIMIENTOS DE ENFERMERIA	6.380	0,9%	532	18
VALORACIONES POR PSICOLOGIA	5.823	0,8%	485	16
VALORACIONES POR NUTRICIÓN Y DIETETICA	5.747	0,8%	479	16
VALORACIONES POR MEDICINA ESPECIALIZADA	2.478	0,4%	207	7
VALORACIONES POR ENFERMERIA	2.244	0,3%	187	6
TOTALES	**706.947**		**58.912**	**1.964**

La terapia física es el evento más atendido de la IPS, entendiendo evento como el detalle del servicio; seguido del servicio de clínica de heridas, administración de medicamentos, atención por Fonoaudiología y Cuidados básicos de enfermería.

II. SERVICIO DE REHABILITACIÓN FÍSICA Y RESPIRATORIA

La terapia física es el procedimiento con el mayor número de eventos prestados por la IPS en el 2018, con un promedio diario de 651 y mensual de 19.526; ocupa el segundo lugar de los servicios de origen los ingresos, con un 14.5% de participación. Los principales diagnósticos de los pacientes atendidos en este servicio son: Accidentes cerebro vasculares (ACV), Artrosis en diferentes localizaciones, Enfermedad de Alzheimer, Parálisis cerebral infantil, Enfermedad de Parkinson, Artritis no especificadas, Amputaciones y Artroplastia de rodilla.

Por otro lado, la terapia respiratoria ocupa el sexto lugar dentro de los procedimientos

más prestados por la IPS en el 2018, con un promedio diario de 130 y mensual de 3.891; ocupa el décimo lugar en cuanto a valor facturado, con un 2.9% de participación. Los principales diagnósticos de los pacientes atendidos en este servicio son: Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica, Bronquitis aguda, Cáncer de vía aérea superior, Fibrosis quística y Bronconeumonías.

III. SERVICIO DE FONOAUDIOLOGÍA

El servicio de fonoaudiología generó la cuarta mayor frecuencia de eventos en el año 2018, con un promedio diario de 204 y mensual de 6.131; así mismo, ocupa el cuarto lugar en cuanto a valor facturado, con un 6.7% de participación. Los principales diagnósticos de los pacientes atendidos en este servicio son: Secuelas de ACV, Enfermedad de Alzheimer, Parálisis cerebral infantil, Enfermedad de Parkinson.

IV. SERVICIO DE TERAPIA OCUPACIONAL

La terapia ocupacional ocupa el séptimo lugar dentro de los procedimientos más prestados por la IPS en el 2018, con un promedio diario de 101 y mensual de 3.018; ocupa también el séptimo lugar en cuanto a valor facturado, con un 6.4% de participación. Los principales diagnósticos de los pacientes atendidos en este servicio son: Secuelas de ACV, Enfermedad de Alzheimer, Tumores malignos, Paraplejías, Parálisis cerebral infantil, Retardos del desarrollo y Enfermedad de Parkinson.

V. SERVICIO DE CLINICA DE HERIDAS

El servicio de Clínica de heridas produjo el segundo evento más frecuente de la IPS en el 2018, con un promedio diario de 380 y mensual de 11.385; en cuanto a valor facturado ocupa el primer lugar, con un 22.9% de participación. Los principales diagnósticos de los pacientes atendidos en este servicio son: Úlceras de origen venoso, Lesiones por presión, Pie diabético, Úlceras de origen arterial, Abscesos cutáneos, Otros estados postquirúrgicos, Osteomielitis, Cáncer de mama, Fractura de Cadera y Fractura de Fémur.

VI. ATENCIÓN POR MEDICINA GENERAL

El servicio de atención por medicina general ocupó el octavo lugar dentro de los procedimientos más prestados por la IPS en el 2018, con un promedio diario de 77 y mensual de 2.315; ocupa también el octavo puesto en cuanto a valor facturado, con un 3.8% de participación. Los principales diagnósticos de los pacientes atendidos en este servicio son: Hipertensión arterial, Infecciones de vías urinarias, Secuelas de ACV, Enfermedad de Alzheimer, Úlceras de miembros inferiores, Tumores malignos, Parálisis cerebral, Venas varicosas de los miembros inferiores, Artritis y Poliartrosis no especificadas.

VII. PROGRAMA DE CUIDADOS DE PALIATIVOS

Este programa tiene sus fundamentos técnicos y filosóficos en la metodología New Palex, de la Fundación New Health (Sevilla, España). El equipo básico está constituido por: Médico general, Enfermera(o), Psicóloga(o), trabajadora social y consejero espiritual. La IPS inició la atención de pacientes en el mes de mayo de 2018, en la ciudad de Cartagena de Indias. A corte de 31 de diciembre se atendieron 342 pacientes en el programa. A la misma fecha se encontraban activos 172 pacientes, de los cuales 136 estaban en domicilio (79%), 21 en hospital (12%) y 15 en hostal (9%). En el citado periodo fallecieron 230 pacientes, de los cuales, el 40% lo hizo en el ámbito hospitalario.

VIII. SERVICIO DE NUTRICIÓN Y DIETETICA

Este servicio, por ser de apoyo de otras disciplinas, fue uno de los menos frecuentemente prestados por la IPS en el 2018, con un promedio diario de 16 y mensual de 479; por lo mismo, ocupa un lugar irrelevante en cuanto a valor facturado, con menos del 1% de participación. El diagnóstico más frecuente en este servicio es la Desnutrición proteico-calórica, en su orden: severa, moderada y leve. Los otros diagnósticos asociados a este servicio son: Hipertensión arterial, Enfermedad Cerebro vascular, Enfermedad de Alzheimer, Úlceras por presión, Diabetes mellitus,

Insuficiencia venosa periférica, Insuficiencia renal crónica, Tumores malignos y Parálisis cerebral.

IX. GESTION DE LA CALIDAD,

1. Tiempos Estandarizados.

Para el abordaje de los servicios solicitados, se tiene como máximo tiempo un período de 24 horas, exceptuando los servicios de administración de medicamentos que, de acuerdo con el esquema, debe ser abordado el paciente incluso a las pocas horas de haber sido dado de alta del ámbito hospitalario.

A continuación, se relacionan los tiempos establecidos en la IPS:

Concepto	Límite Inferior	Limite Medio	Límite Superior	Frecuencia de Medición
Tiempo de Respuesta a Solicitud de PAD	1 hora	1.5 horas	2 horas	Diaria
Verificación Domiciliaria	1 hora	1.5 horas	2 horas	Diaria
Valoraciones Intra-hospitalaria	2 hora	4 horas	6 horas	Diaria
Tiempo de Abordaje al Servicio	2 horas	12 horas	24 horas	Diaria
Número de Accidentes	0	1	2	Anual
Ocurrencia de Eventos Adversos	0	1	2	Mensual
Auditorias de Historias Clínicas	20 %	60%	100 %	Mensual
Seguimiento Diario de Pacientes Nuevos	80%	90%	100%	Diario
Rechazo de Pacientes Nuevos	1%	2%	3%	Mensual
Caída de Pacientes durante la atención	0 %	1%	2%	Mensual
Estancia Hospitalaria	2 meses	4 meses	6 meses	Semestral
Seguimiento de Pacientes Antiguos	20%	40%	60%	Mensual
Gestión de Eventos Adversos	100%	NA	NA	Mensual

Revisión Resultados de Laboratorios	2 horas	6 horas	8 horas	Diario
Satisfacción Global	80%	90%	100%	Mensual
Respuestas a Quejas y Reclamos	1 días	2 días	3 días	Diario
Abordaje Social de Pacientes	20%	40%	60%	Mensual
Puesta en Sitio de Oxigeno	1 día	2 días	3 días	Mensual
Cargue de CTC	12 horas	18 horas	24 horas	Mensual
Toma de Laboratorio	8 horas	12 horas	24 horas	Diario
Flebitis	0%	1%	2%	Mensual
Reingresos Hospitalarios	72 horas	96 horas	120 horas	Mensual
Pendientes de Farmacia	24 horas	48 horas	72 horas	Mensual
Stock Mínimo en Tiempo de Insumos	3 Meses	4 Meses	5 Meses	Trimestral
Diligenciamiento de Recepción Tecnica	1/2 Día	1 Día	2 Día	Mensual
Numero de Conteos por Inventarios	1 Conteo	2 Conteo	3 Conteos	Trimestral

Fuente del Dato: Definición de Estándares de Tiempos.

2. Mediciones de Calidad Realizadas.

Como se observa en la tabla mostrada a continuación, la satisfacción Global General de la IPS es de 92%; siendo la Regional de Cartagena la sede con el porcentaje de satisfacción más alta: 98%. En todas las Regionales, la satisfacción se encuentra por encima del 90%, excepto en Montería (87%). Es medida por dos canales en físico por medio de encuesta diligenciada por el familiar y/o paciente, y mediante el seguimiento diario telefónico. Al comparar los datos con los del año 2017, se evidencia una mejoría notable en todas las sedes.

REGIONAL	2018	2017
CARTAGENA	98%	95%
BARRANQUILLA	90%	81%
SANTA MATA	93%	83%
MONTERIA	87%	82%
SINCELEJO	92%	87%
PROMEDIO	92%	85.6%

Ocurrencia de Eventos Adversos

Regional	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGT	SEPT	OCT	NOV	DIC	PROMEDIO	Total
Cartagena	2	0	1	13	1	0	1	4	1	2	5	3	3	33
Carmen de Bolivar	0	0	0	0	0	0	0	6	3	1	0	0	1	10
Barranquilla	1	2	1	2	4	0	1	1	2	3	2	1	2	20
Santa Marta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	1	0	5
Sincelejo	1	0	0	2	0	1	2	0	0	0	2	3	1	11
Montería	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0	5
Total	4	3	2	17	5	1	4	11	6	8	13	10	7	84

Fuente del Dato: Formato de Reporte de Evento Adverso.

Todos los eventos adversos ocurridos fueron analizados y se establecieron planes de mejora, para minimizar la ocurrencia de estos. Todos los eventos presentados son riesgo moderado y bajo, y todos de gravedad leve.

3. PROGRAMAS IMPLEMENTADOS

Durante el año 2018, se pusieron en marcha los siguientes programas:

- Programa de Cuidados Paliativos.
- Programa de EPOC y Rehabilitación Cardiopulmonar.
- Programa de Aseguramiento Metrológico (Aún en proceso de Ajustes).
- Programa Calidad para la Excelencia (Culminada Parte Teórica)
- Programa de Atención Institucional de Baja y Mediana Complejidad.

4. MANUALES IMPLEMENTADOS

- Manual de Implementación de Metodología New Palex.

5. CUMPLIMIENTO DE REQUERIMIENTOS LEGALES

- ✓ Se Mantiene Actualizada Documentación Legal exigida en el sector, en donde en la Dirección Central se cuenta con compendio de documentación legal de cada regional.
- ✓ Regionales con Registro de Habilitación y Autoevaluación Vigente en el REPS.
- ✓ Portafolio de Servicios Actualizados en el REPS.
- ✓ Documentación Exigida por Cada Ente de Control Gestionada y Actualizada por Departamento en donde se encuentran las diferentes sedes de la IPS.

6. FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES TECNOLÓGICAS Y CIENTIFICAS

Apoyo en la actualización y reestructuración de los diferentes programas de la IPS: Programa de Gestión de Garantía para la Calidad, Programa de Control Interno, Programa de Gestión del Talento Humano, Programas del Servicio Farmacéutico, Programa de Mantenimiento de Planta Física, PAME, PAMEC, Farmacovigilancia, Tecnovigilancia, Programa de Seguridad del Paciente, Seguimiento al Riesgo, PGIRHS, Registros Clínicos, SIAU, SIC entre otros.

Durante el año 2018, el área de Calidad realizó 67 capacitaciones al personal interno (Profesionales vinculados) de la IPS, con un temario de 20 temas varios para dar a conocer los aspectos generales del sistema de calidad de la IPS.

Capacitaciones Internas	C.gena	B.quilla	Carmen de Bol.	Santa Marta	Sincelejo	Montería	Total
2018	29	12	04	03	12	07	60
2017	17	06	00	02	03	09	37
N° Profesionales	330	175	57	18	172	92	844
Temas	20	12	04	03	12	07	20

Fuente del Dato: Matriz Cronograma de Capacitaciones.

Desde el departamento también se ejecutan socializaciones a personal externo de la IPS, enfocadas a IPS del ámbito intrahospitalario con el fin de dar a conocer el Modelo de Atención en Salud de la IPS, con el promedio de dos instituciones programadas de manera mensual, se ejecutaron en el 2018, treinta y nueve (39) capacitaciones.

7. PROGRAMA "CALIDAD PARA LA EXCELENCIA"

La implementación de este programa permitió la realización de las siguientes actividades:

- 18 reuniones de capacitaciones (múltiples temas)
- 3 meses de Estandarización de procesos.
- 38 reuniones con Líderes de procesos
- 25 procesos intervenidos
- 20 procedimientos estandarizados
- 20 indicadores normalizados.
- 1 reunión de socialización general de procesos estandarizados.
- 3 matrices diseñadas para captura de datos.
- 14 instructivos diseñados.
- Unificación de 4 formatos.
- 1 tablero de control de indicadores.

8. GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

Las quejas recepcionadas en el 2018 sumaron un total de 567, como se muestra en esta tabla:

Regional	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGT	SEPT	OCT	NOV	DIC	PROMEDIO	Total
Cartagena	26	13	14	12	19	21	16	14	23	18	12	11	17	199
Barranquilla	17	11	15	19	22	14	19	21	12	14	11	10	15	185
Santa Marta	0	0	0	0	4	3	11	4	4	6	0	0	3	32
Sincelejo	0	1	0	0	0	0	0	1	2	1	3	2	1	10
Montería	1	0	2	9	16	20	34	18	11	10	8	12	12	141

La gestión de ellas se hizo con una oportunidad de xx días en el xx% de los casos.

Así mismo, el área de SIAU hizo seguimiento telefónico a la prestación de los servicios, verificando accesibilidad, oportunidad y satisfacción con la atención prestada; la información es la siguiente:

Regional	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGT	SEPT	OCT	NOV	DIC	PROMEDIO	Total
Cartagena	213	197	160	238	340	270	313	320	325	314	293	286	272	3269
Barranquilla	189	195	201	209	178	196	214	209	212	198	189	180	198	2370
Santa Marta	8	10	12	18	24	68	67	79	27	54	67	50	40	484
Sincelejo	6	11	17	22	27	0	0	0	0	0	35	70	16	188
Montería	10	12	20	12	15	12	11	9	12	22	18	33	16	186
Total	426	425	410	499	584	546	605	617	576	588	1025	914	601	6.497

9. GESTORIA DE CAMPO

En la vigencia 2018 se realizaron las siguientes actividades de gestoría de campo:

Regional	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGT	SEPT	OCT	NOV	DIC	PROMEDIO	Total
Cartagena	57	25	69	36	57	89	106	73	44	123	160	130	81	969
Barranquilla	17	23	25	18	21	20	12	9	12	6	9	0	14	172
Santa Marta	0	4	0	0	9	9	4	9	3	0	0	0	3	38
Sincelejo	7	6	18	0	0	0	7	0	0	0	0	0	3	38
Montería	4	14	22	0	12	8	14	0	3	0	0	0	6	77
Total	85	72	134	54	99	126	143	91	62	129	169	130	108	1294

10. REPORTES OBLIGATORIOS REALIZADOS

- Autoevaluación Vigentes en el REPS (Secretarias Departamentales y Distritales)
- Reporte de la Circular Externa 016/2016
  - ✓ FT001 (Catalogo Información Financiera)
  - ✓ FT002 - Publicación Estados Financieros
  - ✓ FT003 (FT003 - Cuentas por Cobrar – Deudores)
  - ✓ FT004 (Cuentas por Pagar – Acreedores)
  - ✓ FP001 - Conjunto Completo de Estados Financieros y Revelaciones
  - ✓ FP002 - Certificación Estados Financieros
  - ✓ FP003 - Dictamen Revisor Fiscal
  - ✓ FP004 - Informe de Gestión
  - ✓ FP005 - Proyecto Distribución de Utilidades
  - ✓ GT010 (Composición Patrimonial – Capital, Aportes o Equivalente)

- Programa de Auditoria y Mejoramiento Continuo de la Calidad
  - ✓ ST002 – PAMEC
- Reporte de la Resolución 256
  - ✓ MCA195MOCA
- SISMED - Sistema de Información de Precios de Medicamentos
  - ✓ MED113MVEN – Reporte de Venta de Medicamentos
  - ✓ MED114MCOM – Reporte de Compra de Medicamentos.
- Reporte de Atención de Extranjeros en Territorio Nacional
  - ✓RIP185RIPS
- Reporte Circular 030.
  - ✓SAC165FIPS

Atentamente:

ERNESTO ESTRADA DEAVILA

Gerente General