



GRAN TERRITORIO DE LOS PASTOS
E.P.S. INDÍGENA
MALLAMAS
"El Autocuidado en Salud para un Buen Vivir"



RENDICIÓN DE CUENTAS CUARTO TRIMESTRE 2023



TABLA DE CONTENIDO

- Afiliados y novedades
- Caracterización de la población
- Contratación de red
- Indicadores sistema obligatorio de garantía de calidad
- Atención al Usuario



Afiliados y Novedades

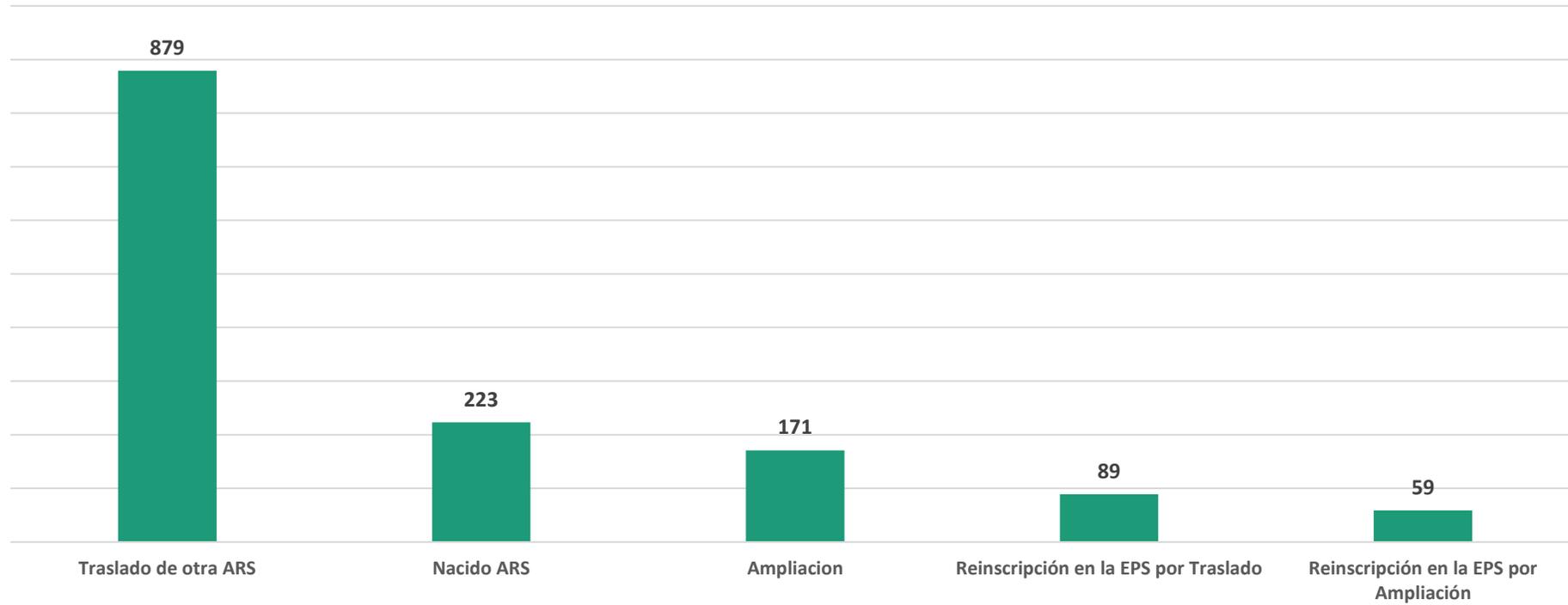


Comportamiento población Trimestre IV 2023

Coordinación de afiliación y administración de
base de datos



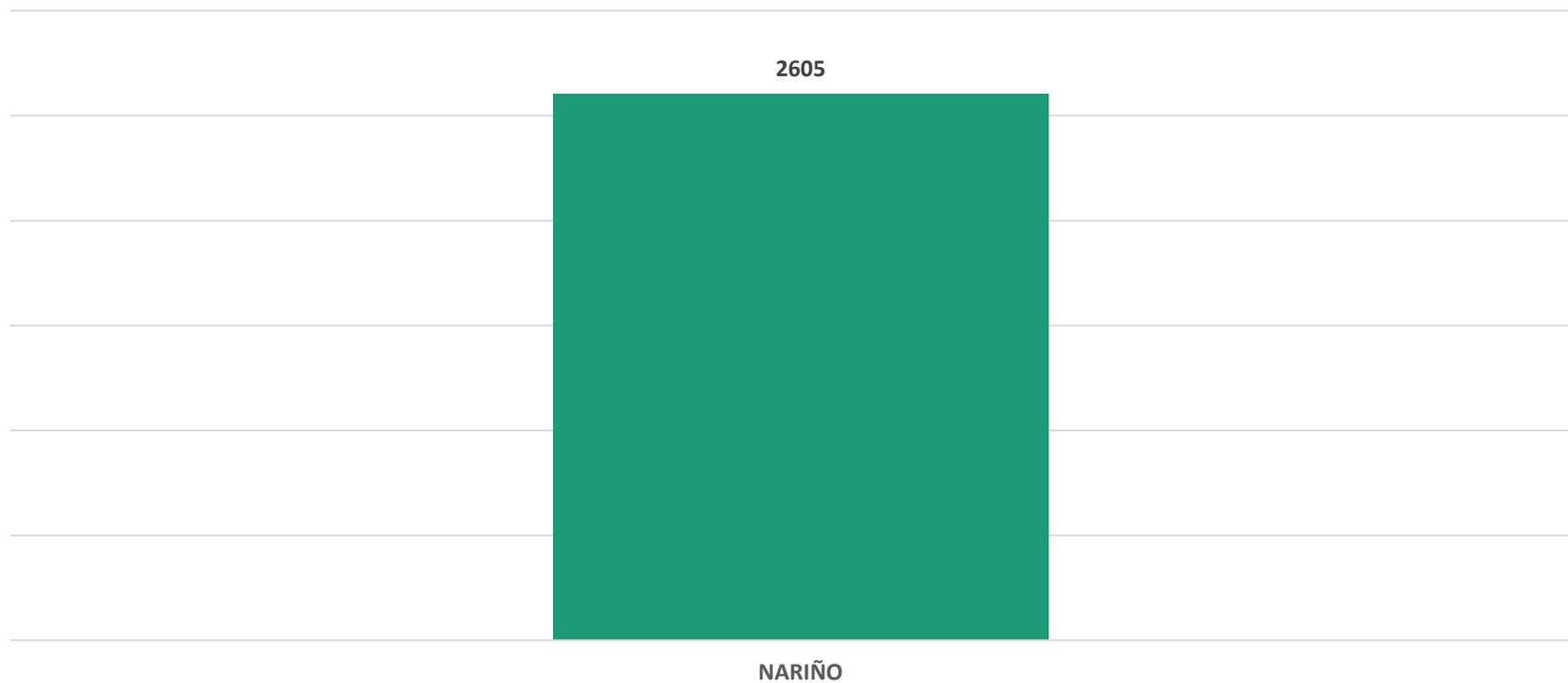
NUEVOS INGRESOS DE FORMA INDIVIDUAL



Fuente: Sistema de Información de MALLAMAS EPSI



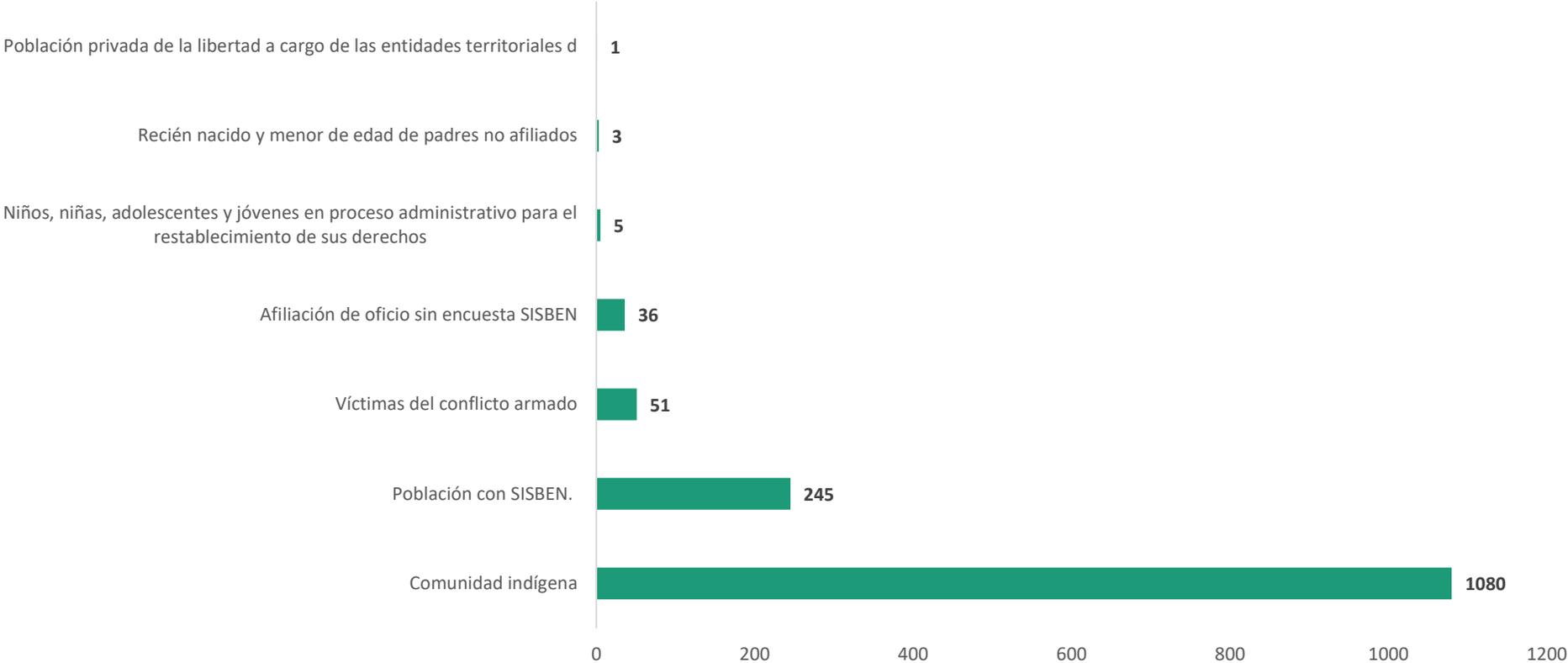
TRASLADOS COLECTIVOS DE COMUNIDADES INDÍGENAS



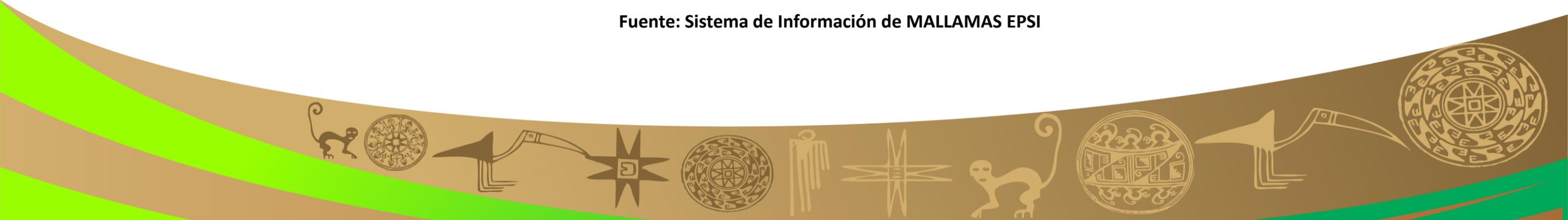
Fuente: Sistema de Información de MALLAMAS EPSI



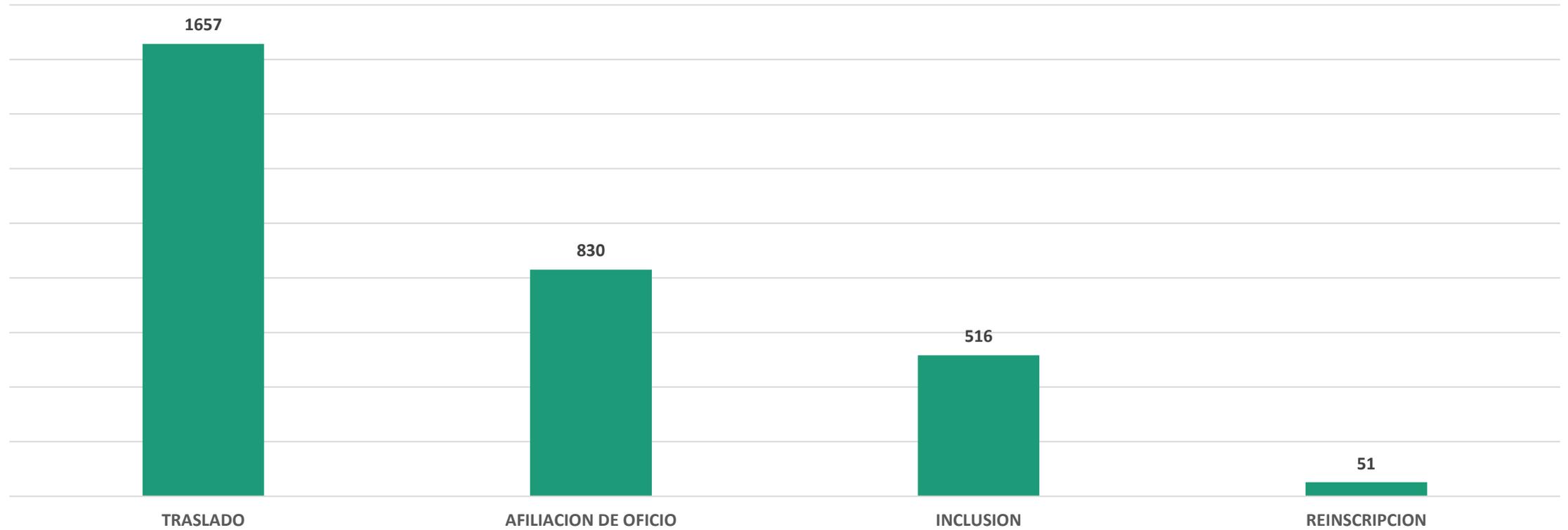
INGRESOS POR TIPO DE POBLACIÓN



Fuente: Sistema de Información de MALLAMAS EPSI



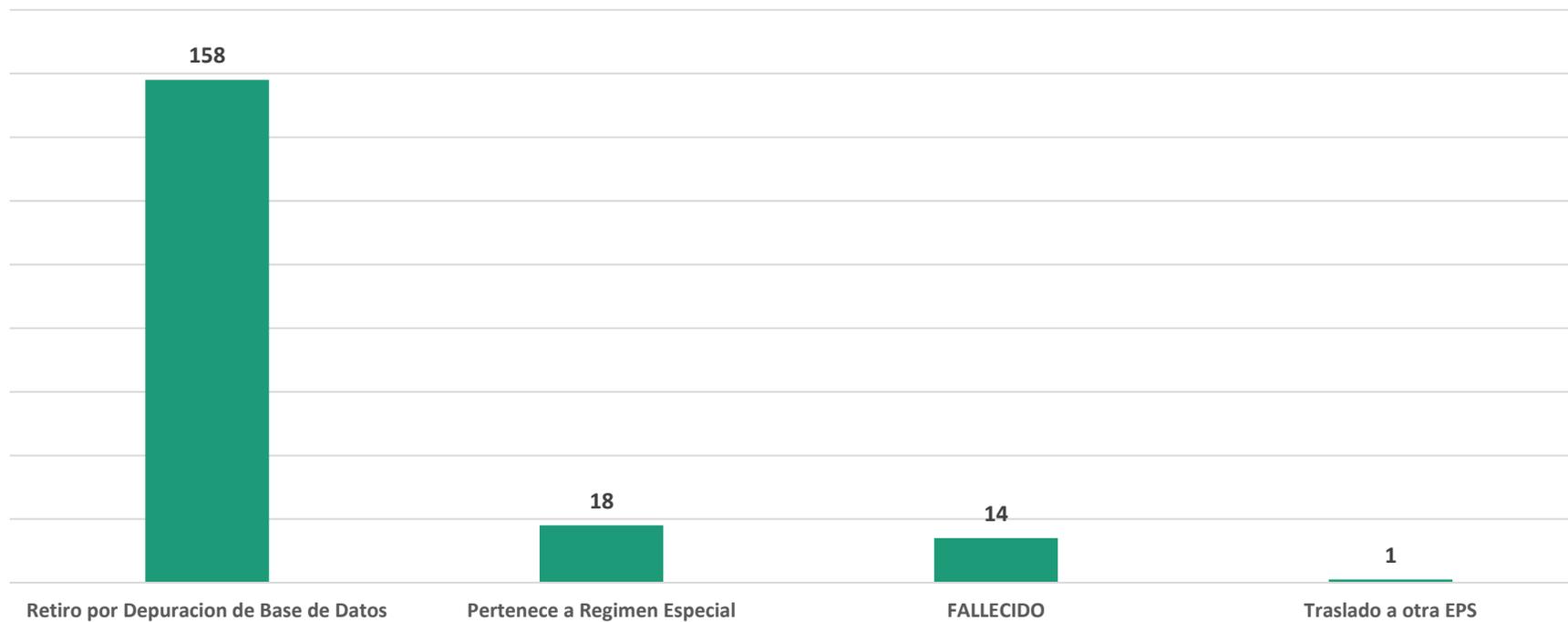
INGRESOS SAT



Fuente: Sistema de Información de MALLAMAS EPSI



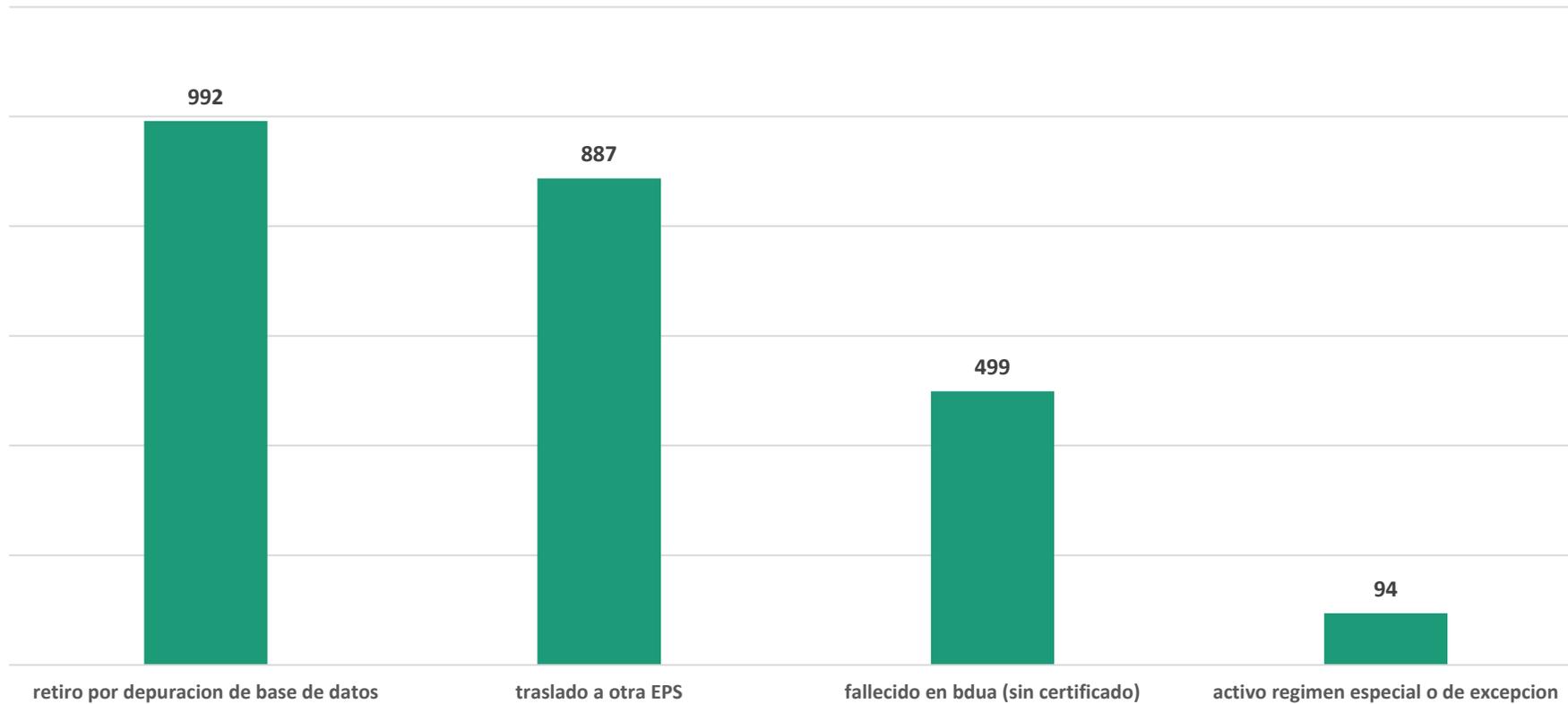
RETIROS DE FORMA INDIVIDUAL (POR FORMULARIO)



Fuente: Sistema de Información de MALLAMAS EPSI



RETIROS DE FORMA MASIVA

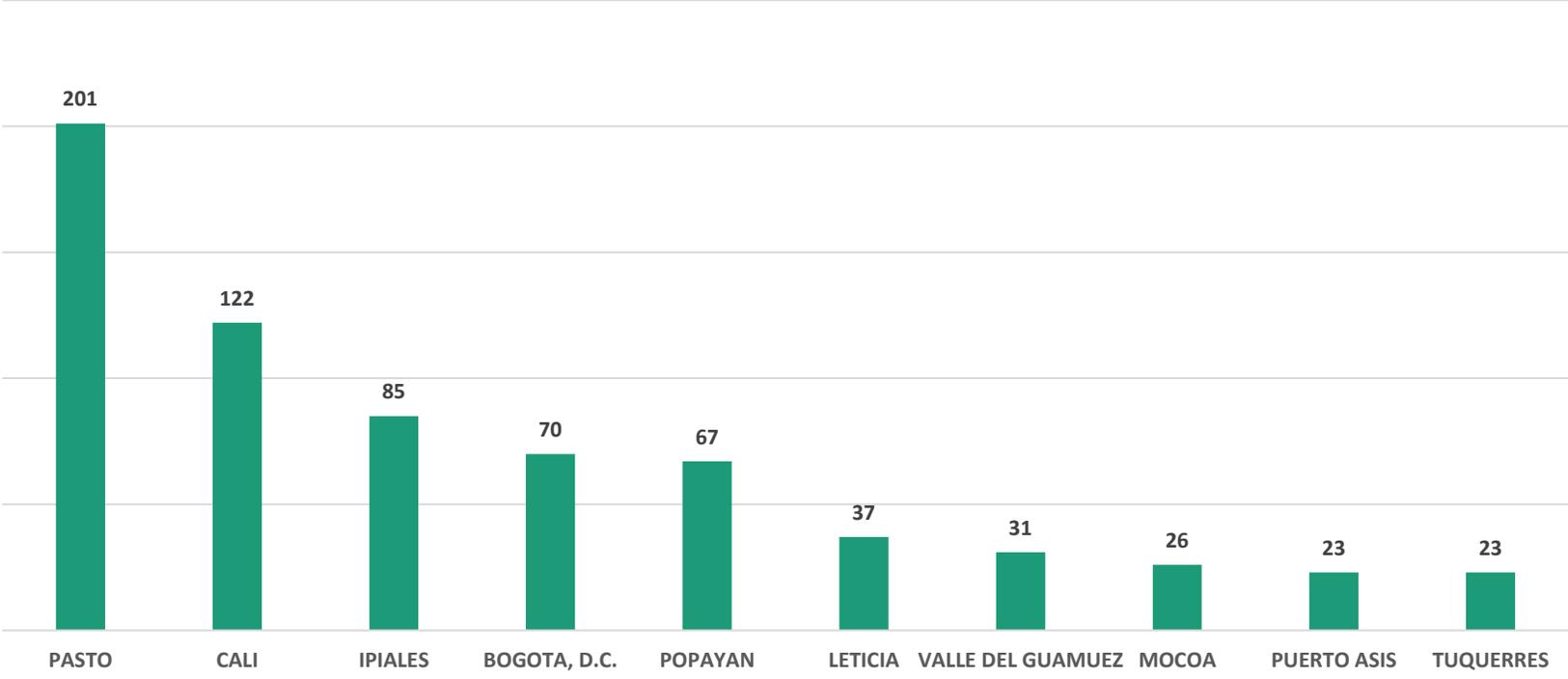
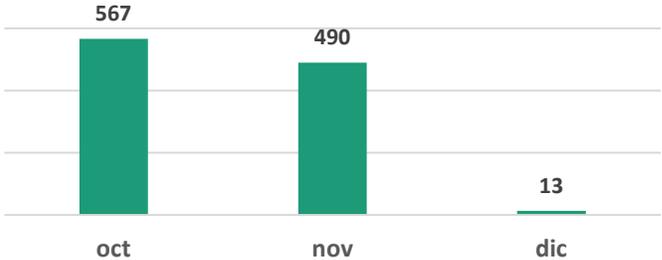


Fuente: Sistema de Información de MALLAMAS EPSI



MUNICIPIOS CON MAYOR PORTABIDADES

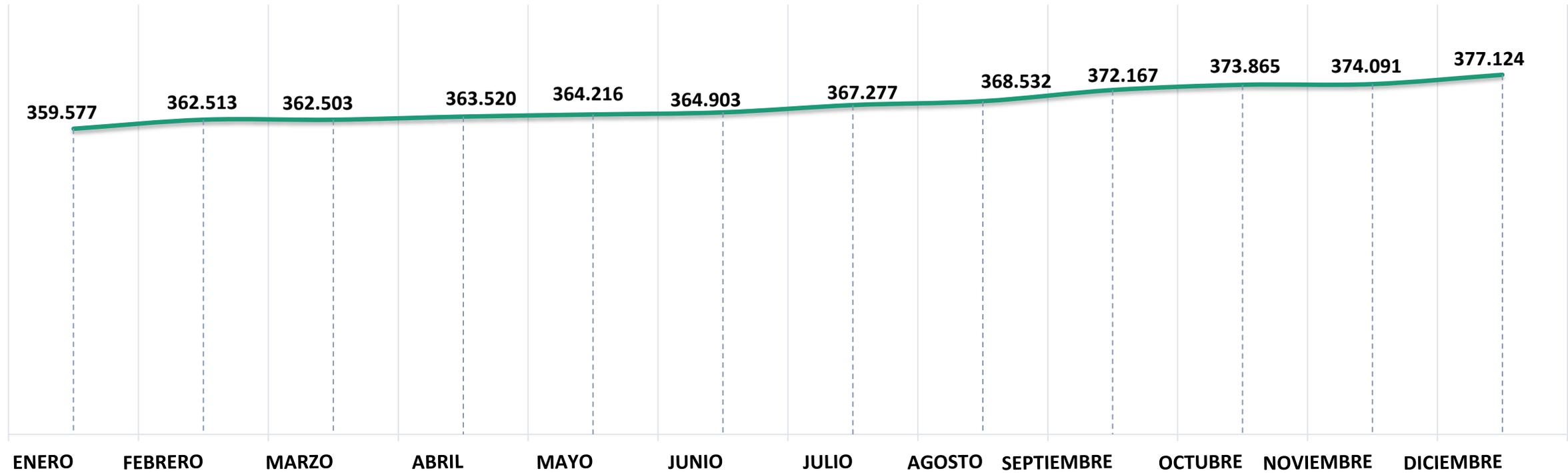
PORTABILIDADES TRIMESTRE 4



Fuente: Sistema de Información de MALLAMAS EPSI



COMPORTAMIENTO AFILIADOS MALLAMAS EPSI Vigencia 2023



Fuente: BDU A 31-12-2023 - ADRES



COORDINACIÓN DE MOVILIDAD IV TRIMESTRE 2023

Edith Diaz

Coordinadora de Movilidad



AFILIADOS ACTIVOS EN BDU A, IV TRIMESTRE 2023

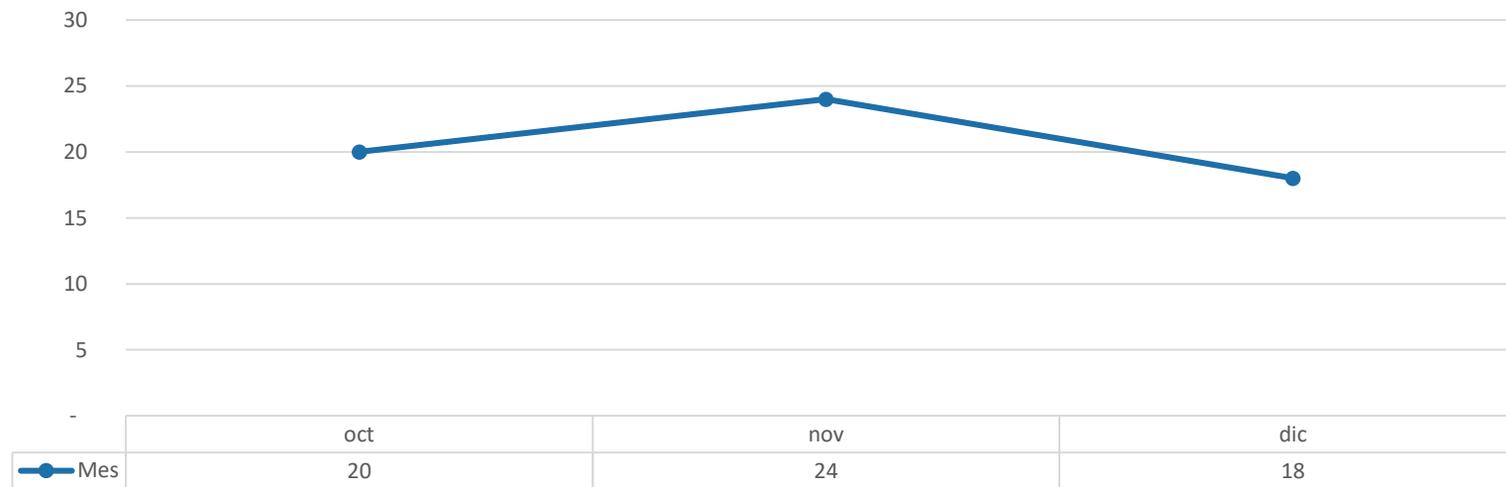


| | oct | nov | dic |
|-------|--------|--------|--------|
| 2,023 | 23.092 | 24.328 | 23.947 |

Fuente: BD BDU A corte Octubre, Noviembre y Diciembre de afiliados AC PL y AE



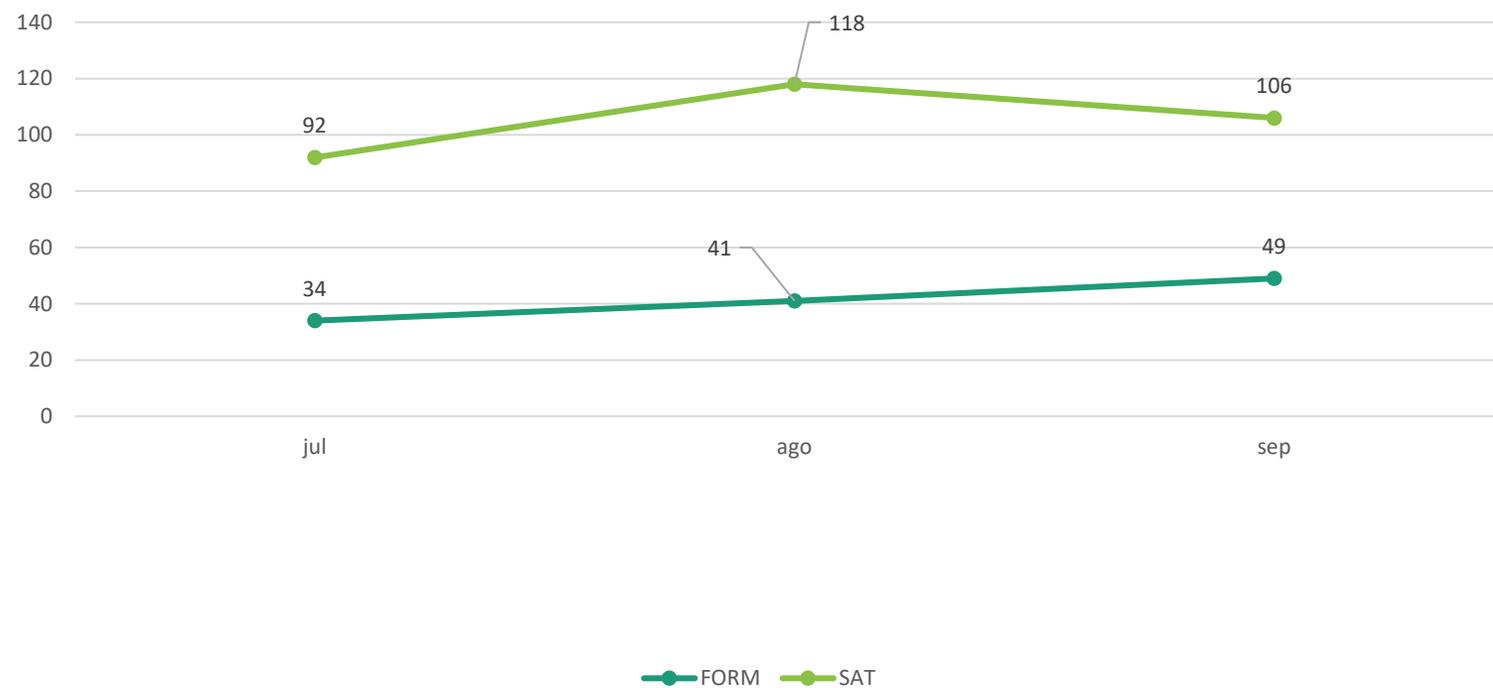
NUEVAS AFILIACIONES REGIMEN CONTRIBUTIVO IV SEMESTRE 2023



Fuente: sistema de información Siris e inclusiones por SAT



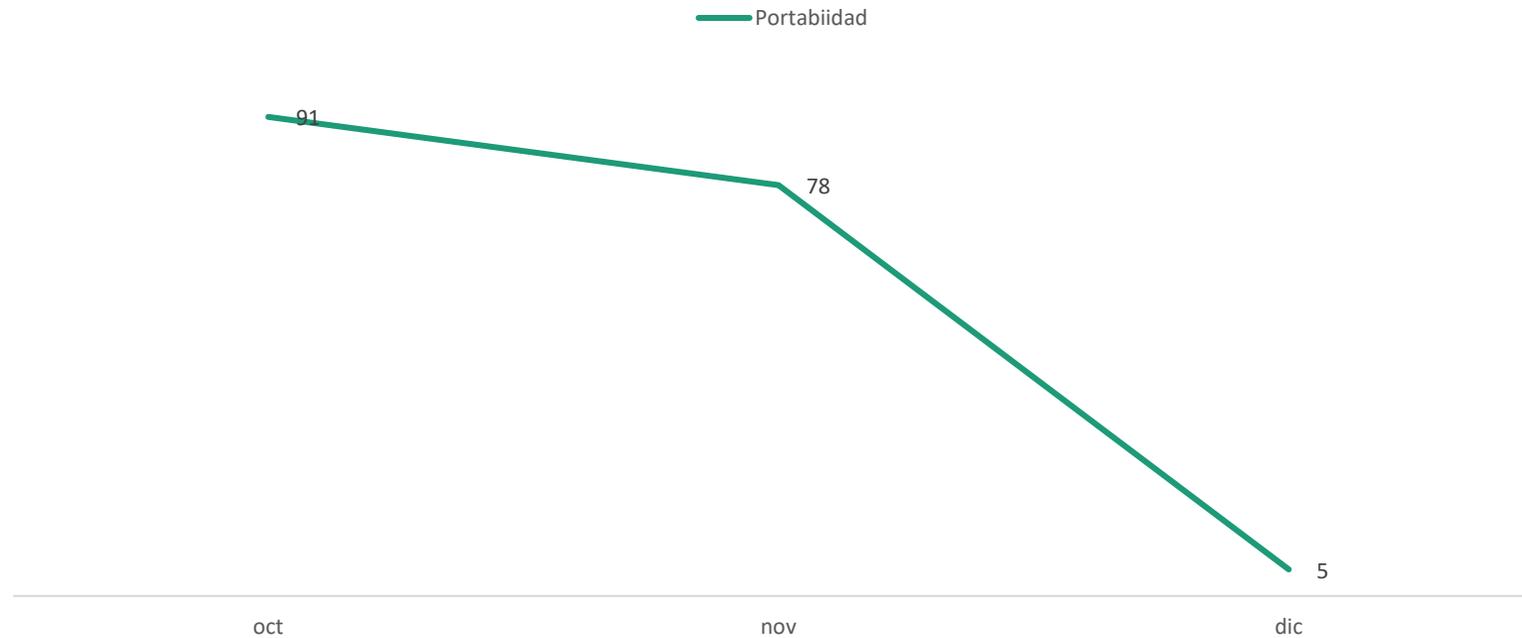
RETIROS Y TRASLADOS



Fuente: sistema de información Siris



PORTABILIDAD REGIMEN CONTRIBUTIVO IV SEMESTRE 2023



Fuente: Sistema de información Siris



Caracterización Poblacional



**Tabla 1. Distribución poblacional EPSI
Mallamas – IV Trimestre 2023.**

| DEPARTAMENTO | DISTRITO | MUNICIPIO | TOTAL AFIL | % Total |
|----------------------|----------|-----------|----------------|----------------|
| Nariño | | 33 | 236.924 | 53,66% |
| Vichada | | 1 | 51.482 | 11,66% |
| Putumayo | | 12 | 44.812 | 10,15% |
| Amazonas | | 2 | 36.543 | 8,28% |
| Cauca | | 11 | 32.745 | 7,42% |
| Huila | | 4 | 10.751 | 2,44% |
| Caldas | | 5 | 10.317 | 2,34% |
| Vaupés | | 1 | 7.303 | 1,65% |
| Valle del cauca | 1 | 2 | 6.194 | 1,40% |
| Meta | | 2 | 3.173 | 0,72% |
| GUAINIA | | 4 | 924 | 0,21% |
| Tolima | | 5 | 262 | 0,06% |
| Bogota | 1 | | 78 | 0,02% |
| Cundinamarca | | 1 | 3 | 0,00% |
| RISARALDA | | 1 | 1 | 0,00% |
| CAQUETA | | 1 | 1 | 0,00% |
| Total general | | | 441.513 | 100,00% |

Fuente: BDUA Corte septiembre 2023 – Aseguramiento.

Gráfico 1. Mapa poblacional EPSI Mallamas 2023.



Fuente: BDUA Corte septiembre 2023 – Aseguramiento.



CONTEXTO TERRITORIAL MALLAMAS EPS-I

CONTEXTO TERRITORIAL

DEPARTAMENTOS

Caldas, Huila, Nariño, Meta, Vaupés, Vichada, Cauca, Tolima, Amazonas, Putumayo, Valle del Cauca, Cundinamarca.

DISTRITOS

Bogotá, Cali, Buenaventura.

MUNICIPIOS

Belalcázar, Marmato, Risaralda y Supia, Argentina, Pitalito, Puerto Gaitán, Mitú, Cumaribo, Pasto, Aldana, Cuaspud, Contadero, Córdoba, Cumbal, El Tablón de Gómez, Funes, Guachucal, Gualmatán, Iles, Imués, Ipiales, La Unión, Potosí, Providencia, Pupiales, Ricaurte, San Lorenzo, Santacruz, Sapuyes, Taminango, Tuquerres, Yacuanquer, Buenos Aires, Cajibío, Caldon, Jambaló, Morales, Piendamó, Santander de Quilichao, Silvia, Toribio Y Tutoró, Colon, Mocoa, Orito, Puerto Asis, Puerto Guzmán, Puerto Leguizamo, San Miguel, Santiago, Sibundoy, Valle del Guamuez y Villagarzón, Ataco, Coyaima, Espinal, Natagaima
E Ibagué, Leticia y Puerto Nariño

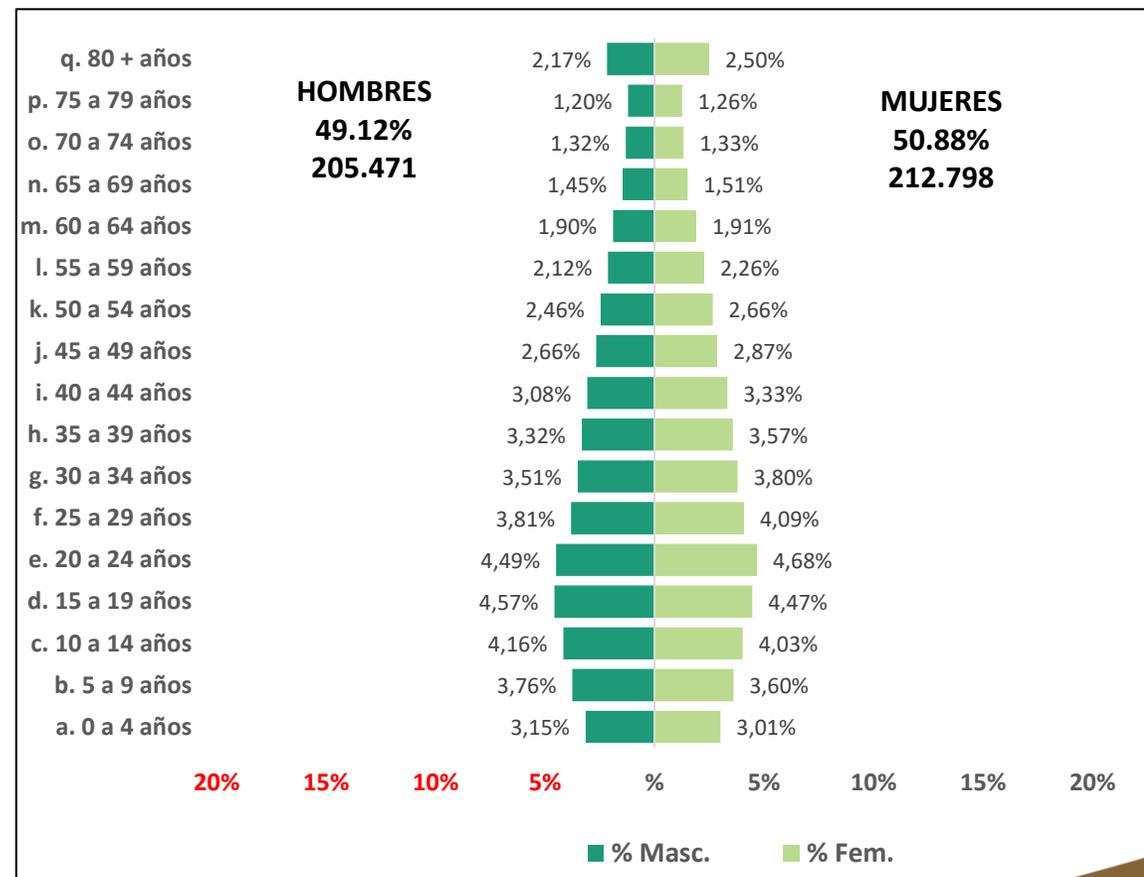


Tabla 2. Distribución por grupo etáreo, sexo y zona, de la población total afiliada Mallamas EPSI- Régimen subsidiado. IV Trimestre 2023 .

| GRUPO ETAREO | FEMENINO | | Total F | % FEM | MASCULINO | | Total M | % MASC | Total general |
|--------------|----------------|---------------|----------------|----------------|----------------|---------------|----------------|----------------|----------------|
| | R | U | | | R | U | | | |
| 0-4 | 9.449 | 3.161 | 12.610 | 5,93% | 9.817 | 3.345 | 13.162 | 6,41% | 25.772 |
| 5-9 | 11.491 | 3.585 | 15.076 | 7,08% | 12.038 | 3.671 | 15.709 | 7,65% | 30.785 |
| 10-14 | 12.975 | 3.866 | 16.841 | 7,91% | 13.485 | 3.935 | 17.420 | 8,48% | 34.261 |
| 15-19 | 14.343 | 4.343 | 18.686 | 8,78% | 14.721 | 4.405 | 19.126 | 9,31% | 37.812 |
| 20-24 | 14.981 | 4.592 | 19.573 | 9,20% | 14.564 | 4.235 | 18.799 | 9,15% | 38.372 |
| 25-29 | 12.741 | 4.347 | 17.088 | 8,03% | 12.044 | 3.874 | 15.918 | 7,75% | 33.006 |
| 30-34 | 11.920 | 3.969 | 15.889 | 7,47% | 11.183 | 3.510 | 14.693 | 7,15% | 30.582 |
| 35-39 | 11.323 | 3.630 | 14.953 | 7,03% | 10.770 | 3.123 | 13.893 | 6,76% | 28.846 |
| 40-44 | 10.365 | 3.564 | 13.929 | 6,55% | 9.875 | 2.992 | 12.867 | 6,26% | 26.796 |
| 45-49 | 8.776 | 3.215 | 11.991 | 5,63% | 8.397 | 2.721 | 11.118 | 5,41% | 23.109 |
| 50-54 | 7.999 | 3.108 | 11.107 | 5,22% | 7.710 | 2.585 | 10.295 | 5,01% | 21.402 |
| 55-59 | 6.650 | 2.822 | 9.472 | 4,45% | 6.568 | 2.290 | 8.858 | 4,31% | 18.330 |
| 60-64 | 5.669 | 2.300 | 7.969 | 3,74% | 5.919 | 2.016 | 7.935 | 3,86% | 15.904 |
| 65-69 | 4.569 | 1.767 | 6.336 | 2,98% | 4.598 | 1.481 | 6.079 | 2,96% | 12.415 |
| 70-74 | 4.164 | 1.400 | 5.564 | 2,61% | 4.178 | 1.323 | 5.501 | 2,68% | 11.065 |
| 75-80 | 3.934 | 1.339 | 5.273 | 2,48% | 3.892 | 1.141 | 5.033 | 2,45% | 10.306 |
| >80 | 7.802 | 2.639 | 10.441 | 4,91% | 7.105 | 1.960 | 9.065 | 4,41% | 19.506 |
| Total | 159.151 | 53.647 | 212.798 | 100,00% | 156.864 | 48.607 | 205.471 | 100,00% | 418.269 |

Fuente: BDUA Corte septiembre 2023 – Aseguramiento.

Gráfica 2. Pirámide poblacional afiliados por grupos quinquenales. Régimen subsidiado. IV Trimestre 2023 .



Fuente: BDUA Corte septiembre 2023 – Aseguramiento.



**Tabla 3. Distribución población afiliada por curso de vida según zona y género.
Mallamas EPSI - Régimen subsidiado. IV Trimestre 2023 .**

| CURSO DE VIDA | FEMENINO | | Total F | MASCULINO | | Total M | Total general |
|----------------------------------|----------------|---------------|----------------|----------------|---------------|----------------|----------------|
| | R | U | | R | U | | |
| 1. Primera infancia - 0 a 5 años | 11.672 | 3.829 | 15.501 | 12.138 | 4.032 | 16.170 | 31.671 |
| 2. Infancia - 6 a 11 años | 14.478 | 4.456 | 18.934 | 14.986 | 4.491 | 19.477 | 38.411 |
| 3. Adolescencia - 12 a 17 años | 16.286 | 4.893 | 21.179 | 17.117 | 5.126 | 22.243 | 43.422 |
| 4. Juventud - 18 a 28 años | 31.239 | 9.896 | 41.135 | 30.177 | 9.073 | 39.250 | 80.385 |
| 5. Adulthood - 29 a 59 años | 59.338 | 21.128 | 80.466 | 56.754 | 17.964 | 74.718 | 155.184 |
| 6. Vejez - mayores de 60 años | 26.138 | 9.445 | 35.583 | 25.692 | 7.921 | 33.613 | 69.196 |
| Total general | 159.151 | 53.647 | 212.798 | 156.864 | 48.607 | 205.471 | 418.269 |

Fuente: BDU A Corte septiembre 2023 – Aseguramiento.

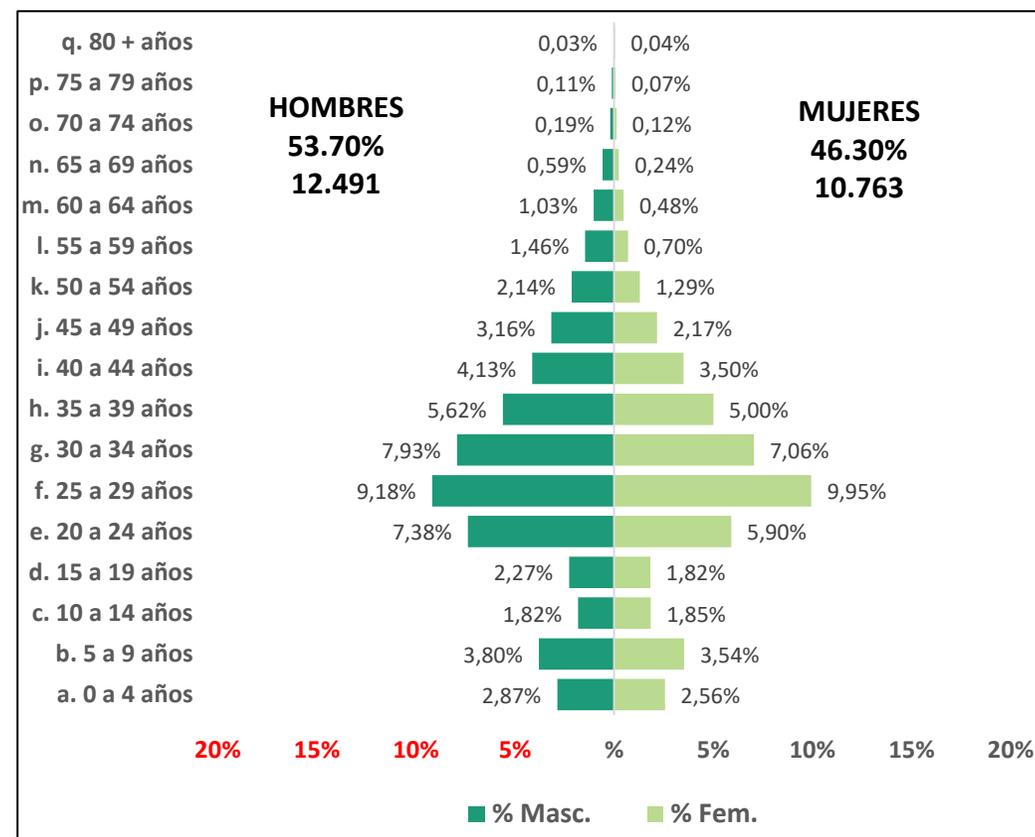


Tabla 4. Distribución por grupo etáreo, sexo y zona, de la población total afiliada Mallamas EPSI- Régimen contributivo. IV Trimestre 2023 .

| GRUPO ETAREO | FEMENINO | | Total F | % FEM | MASCULINO | | Total M | % MASC | Total general |
|--------------|--------------|--------------|---------------|----------------|--------------|--------------|---------------|----------------|---------------|
| | R | U | | | R | U | | | |
| 0-4 | 381 | 214 | 595 | 5,53% | 416 | 251 | 667 | 5,34% | 1.262 |
| 5-9 | 518 | 304 | 822 | 7,64% | 536 | 347 | 883 | 7,07% | 1.705 |
| 10-14 | 296 | 134 | 430 | 4,00% | 286 | 137 | 423 | 3,39% | 853 |
| 15-19 | 267 | 157 | 424 | 3,94% | 353 | 175 | 528 | 4,23% | 952 |
| 20-24 | 879 | 493 | 1.372 | 12,75% | 1.183 | 532 | 1.715 | 13,74% | 3.087 |
| 25-29 | 1.419 | 894 | 2.313 | 21,49% | 1.427 | 707 | 2.134 | 17,10% | 4.447 |
| 30-34 | 955 | 685 | 1.640 | 15,24% | 1.185 | 658 | 1.843 | 14,77% | 3.483 |
| 35-39 | 697 | 466 | 1.163 | 10,81% | 870 | 436 | 1.306 | 10,46% | 2.469 |
| 40-44 | 474 | 340 | 814 | 7,56% | 614 | 345 | 959 | 7,68% | 1.773 |
| 45-49 | 268 | 236 | 504 | 4,68% | 468 | 267 | 735 | 5,89% | 1.239 |
| 50-54 | 166 | 135 | 301 | 2,80% | 310 | 187 | 497 | 3,98% | 798 |
| 55-59 | 72 | 90 | 162 | 1,51% | 188 | 151 | 339 | 2,72% | 501 |
| 60-64 | 57 | 55 | 112 | 1,04% | 132 | 107 | 239 | 1,91% | 351 |
| 65-69 | 32 | 24 | 56 | 0,52% | 76 | 61 | 137 | 1,10% | 193 |
| 70-74 | 18 | 10 | 28 | 0,26% | 24 | 20 | 44 | 0,35% | 72 |
| 75-80 | 12 | 5 | 17 | 0,16% | 10 | 16 | 26 | 0,21% | 43 |
| >80 | 4 | 6 | 10 | 0,09% | 3 | 3 | 6 | 0,05% | 16 |
| Total | 6.515 | 4.248 | 10.763 | 100,00% | 8.081 | 4.400 | 12.481 | 100,00% | 23.244 |

Fuente: BDU A Corte septiembre 2023 – Aseguramiento.

Gráfica 4. Pirámide poblacional afiliados por grupos quinquenales. Régimen contributivo. IV Trimestre 2023 .



Fuente: BDU A Corte septiembre 2023 – Aseguramiento.



CAPITULO V PRIORIZACIÓN



PRIORIDADES NACIONALES REG. SUBSIDIADO – VIGENCIA 2023

| | PRIORIDAD DEFINIDA | AÑO-2023 | GRUPO DE RIESGO 2023 |
|----------|--------------------|------------------------------------|---|
| NACIONAL | PRIORIDAD 1 | Tumor maligno del cuello del útero | Mujeres en edad de riesgo |
| | PRIORIDAD 2 | Infecciones respiratorias agudas | Población con riesgo o infecciones |
| | PRIORIDAD 3 | Enfermedades hipertensivas | Población con riesgo o alteraciones cardio – cerebro – vascular – metabólicas |
| | PRIORIDAD 4 | Diabetes mellitus | Poblacion si edad determinada |
| | PRIORIDAD 5 | Razón de mortalidad materna | Materno perinatal |



PRIORIDADES NACIONALES REG. CONTRIBUTIVO – VIGENCIA 2023

| | PRIORIDAD DEFINIDA | AÑO-2022 | Grupo de Riesgo 2022 |
|----------|--------------------|-----------------------------------|---|
| NACIONAL | PRIORIDAD 1 | ENFERMEDADES DEL SISTEMA URINARIO | Sin determinar grupo específico |
| | PRIORIDAD 2 | ENFERMEDADES TRANSMISIBLES | Población con riesgo o exposición |
| | PRIORIDAD 3 | INFECCIONES RESPIRATORIAS AGUDAS | Sin determinar grupo específico |
| | PRIORIDAD 4 | ENFERMEDADES CEREBROVASCULARES | Población con riesgo o alteraciones cardio – cerebro – vascular – metabólicas |
| | PRIORIDAD 5 | TUMOR MALIGNO DE ESTOMAGO | Población con riesgo o presencia de cáncer |



DOCUMENTACION Y ENTREGA DE INFORMACION SOBRE CARACERIZACION VIGENCIA 2023

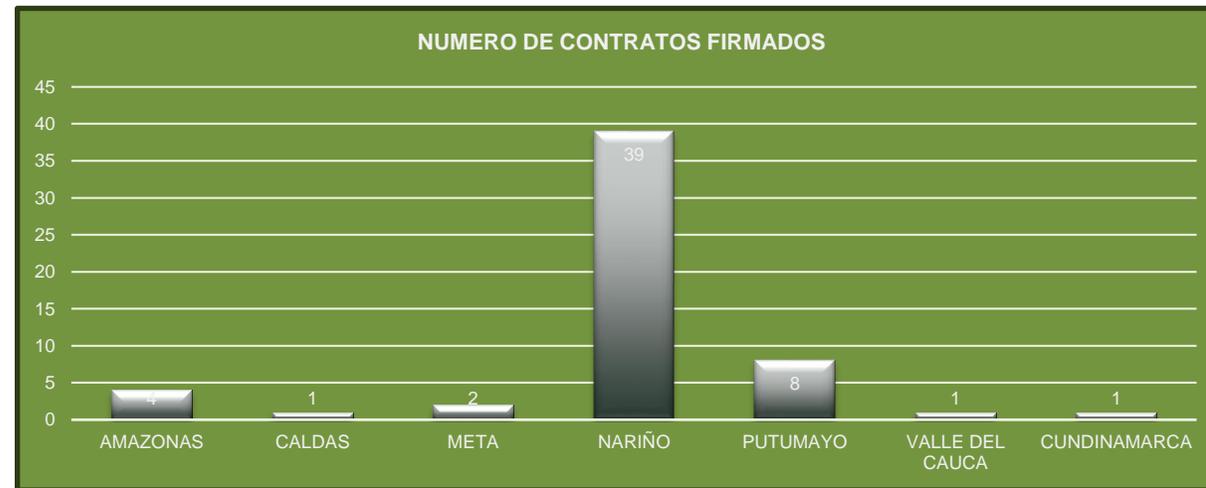
Una vez recopilada la información. Realizado el cruce de datos, análisis de atenciones en salud a nivel Nacional, Departamental y Municipal; se crea los documentos CAPO y se carga exitosamente en la plataforma PISIS; posteriormente se diseña las priorizaciones y se envía por medio de correo electrónico a cada DLS de orden Departamento y Municipal, a su vez se solicita reunión para agilizar el tema de concertación de actividades en pro de la comunidad de cada región y en cumplimiento a lo establecido con la Resolución 1535 de 2015



CONTRATACIÓN RED DE PRESTADORES DE SERVICIOS EN SALUD



Teniendo en cuenta la contratación efectuada durante el cuarto trimestre del año 2023, se informa que durante este periodo se firmaron 56 contratos, dentro de 7 departamentos como se observa en la siguiente grafica.



Fuente: Coordinación de Conformación de Red de Prestadores de SS- Corte 29 de diciembre de 2023



Dentro de la contratación realizada durante el cuarto trimestre del año 2023, se evidencia que, dentro de los 56 contratos firmados, 40 corresponden a la red pública y 16 a la red privada. Además, se puede detallar la cantidad de contratos firmados de acuerdo al rol en el que se clasifican los prestadores; por ejemplo, dentro la de clasificación de Ips, Hospitales y Clínicas hay un total de 54 contratos firmados, 14 para la red privada y 40 para la red pública.

| ROL DEL PRESTADOR | NATURALEZA | | TOTAL |
|----------------------------|------------|-----------|-----------|
| | PUBLICA | PRIVADA | |
| IPS, HOSPITALES Y CLINICAS | 40 | 14 | 54 |
| PROVEEDORES | 0 | 1 | 1 |
| TRANSPORTE | 0 | 1 | 1 |
| TOTAL | 40 | 16 | 56 |

Fuente: Coordinación de Conformación de Red de Prestadores de SS- Corte 29 de diciembre de 2023



En la imagen se puede observar la contratación firmada de acuerdo al rol del prestador, naturaleza pública o privada, y por departamento. Por ejemplo, en Nariño se firmaron en total 39 contratos, de los cuales en el rol de IPS, HOSPITALES Y CLINICAS le corresponden 11 contratos con de red privada y 28 de red pública.

| ROL/NATURALEZA | DEPARTAMENTOS | | | | | | | Total Contratos firmados |
|-----------------------------------|---------------|--------|--------------|------|--------|----------|-----------------|--------------------------|
| | AMAZONAS | CALDAS | CUNDINAMARCA | META | NARIÑO | PUTUMAYO | VALLE DEL CAUCA | |
| IPS, HOSPITALES Y CLINICAS | | | | | | | | |
| PRIVADA | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 | 3 | 0 | 14 |
| PUBLICA | 4 | 1 | | 1 | 28 | 5 | 1 | 40 |
| PROVEEDORES | | | | | | | | |
| PRIVADA | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| TRANSPORTE | | | | | | | | |
| PRIVADA | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Total general | 4 | 1 | 1 | 2 | 39 | 8 | 1 | 56 |

Fuente: Coordinación de Conformación de Red de Prestadores de SS- Corte 29 de diciembre 2023



Finalmente, se hace la descripción detallada, de la cantidad de contratos firmados por departamento, teniendo en cuenta la modalidad, tanto evento, cápita, pgg y paquete. Como se puede observar, la cantidad de contratos firmados por evento son 26, por Capitado son 29 y PGP 1 contrato, para un total de 56 contratos firmados durante este trimestre.

| MODALIDAD | DEPARTAMENTO | | | | | | | Total, general |
|----------------------|--------------|----------|--------------|----------|-----------|----------|-----------------|----------------|
| | AMAZONAS | CALDAS | CUNDINAMARCA | META | NARIÑO | PUTUMAYO | VALLE DEL CAUCA | |
| CAPITADO | 4 | 1 | | | 15 | 8 | 1 | 29 |
| EVENTO | 0 | 0 | 1 | 2 | 23 | 0 | 0 | 26 |
| PGP | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Total general | 4 | 1 | 1 | 2 | 39 | 8 | 1 | 56 |

Fuente: Coordinación de Conformación de Red de Prestadores de SS- Corte 29 de diciembre 2023



INDICADORES SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE CALIDAD

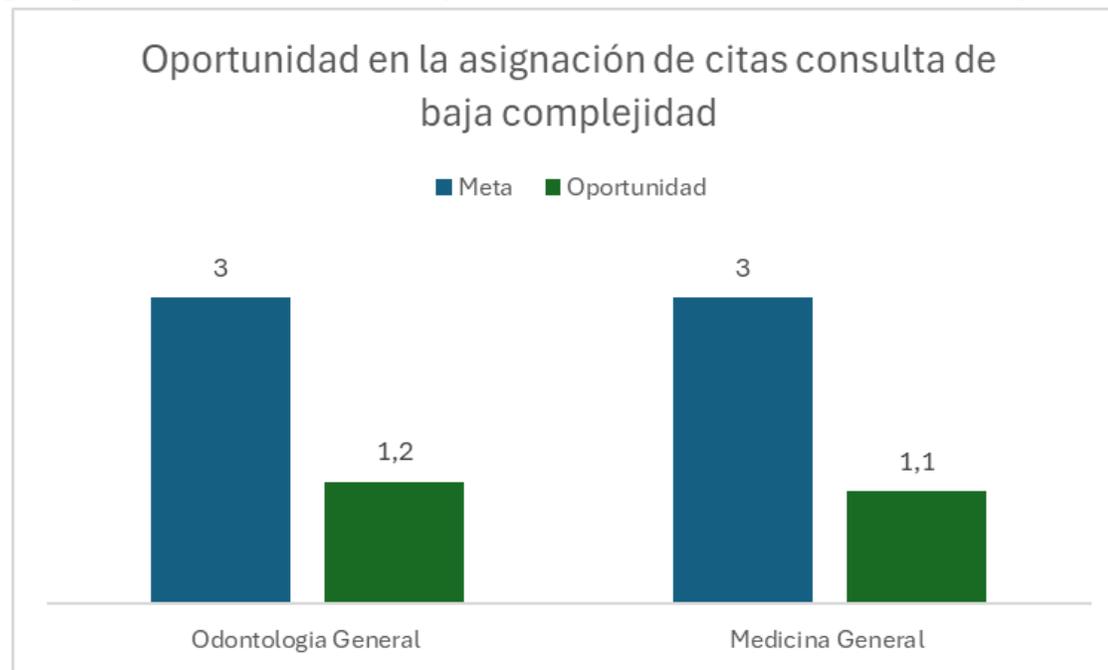


Indicadores Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad

Los siguientes indicadores muestran el comportamiento de la EPS-I Mallamas frente a la oportunidad en la prestación de servicios, para ello se toma los indicadores establecidos en la Resolución 256 de 2016, así como otros que son relevantes para nuestra entidad en el marco del SOGC.



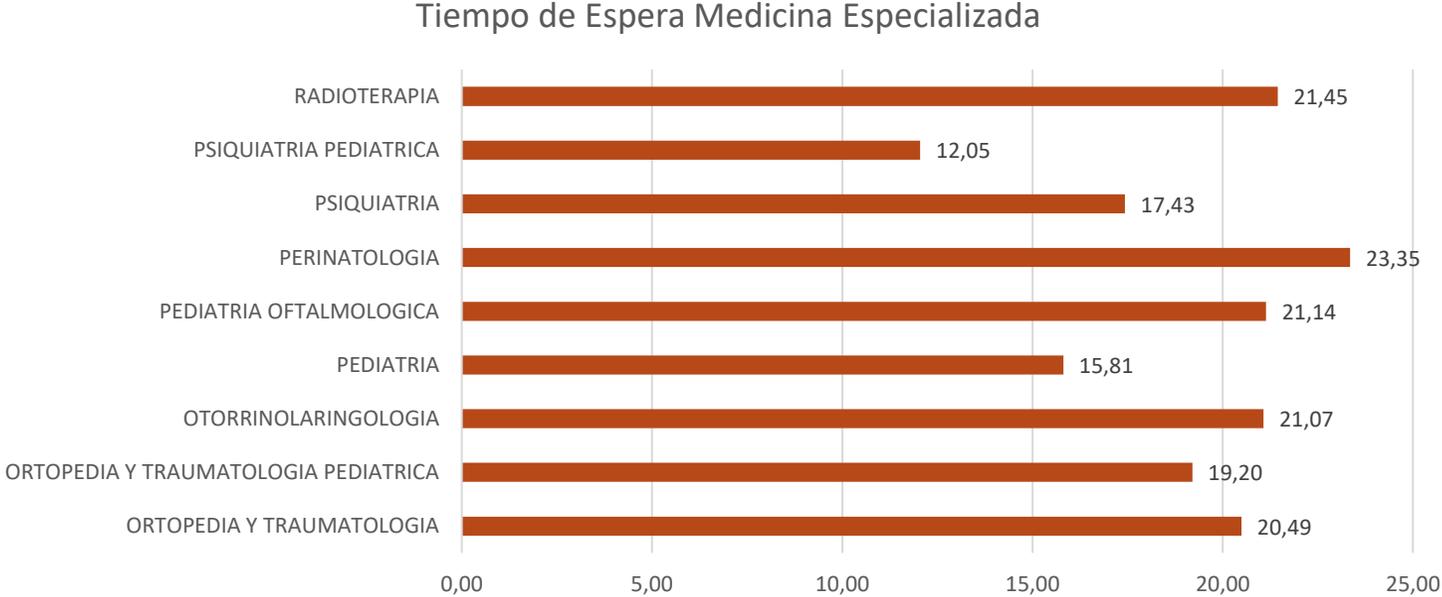
Para este indicador se ha establecido normativamente que se debe garantizar la asignación de cita de consulta de baja complejidad en máximo 3 días, una vez realizado las mediciones se encuentra que Mallamas EPS-I cumple con los tiempos de oportunidad en la asignación de citas por medicina general en 1.1 días y odontología general en 1.2 días para el cuarto trimestre de la presente anualidad.



Fuente. Indicadores de calidad/Matriz indicadores 2023



En los gráficos podemos observar los tiempos de espera para la asignación de citas por las diferentes especialidades médicas, para las cuales es importante tener presente que en algunos casos la demanda del servicio supera la oferta de profesionales conllevando a que los días sean más prolongados.



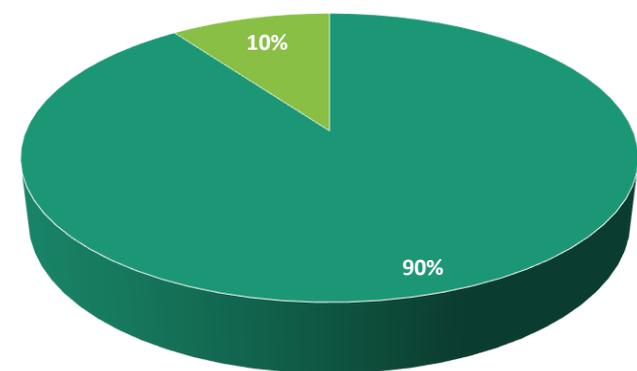
Fuente. Indicadores de calidad/Matriz indicadores 2023



La entrega oportuna de medicamentos conforme a la prescripción médica dada a nuestro afiliado permite que no se afecte la etapa de tratamiento instaurado, es por ello que durante las auditorías de calidad a la red contratada se verifica la disponibilidad del stock de medicamentos de acuerdo al perfil epidemiológico de la población y demanda de servicios, garantizando así su entrega oportuna, una vez realizado el seguimiento encontramos que el 90% se entrega de manera inmediata o en las siguientes 48 horas cuando no hay disponibilidad, tal como lo establece la normatividad vigente.

PORCENTAJE DE ENTREGA DE MEDICAMENTOS PBS

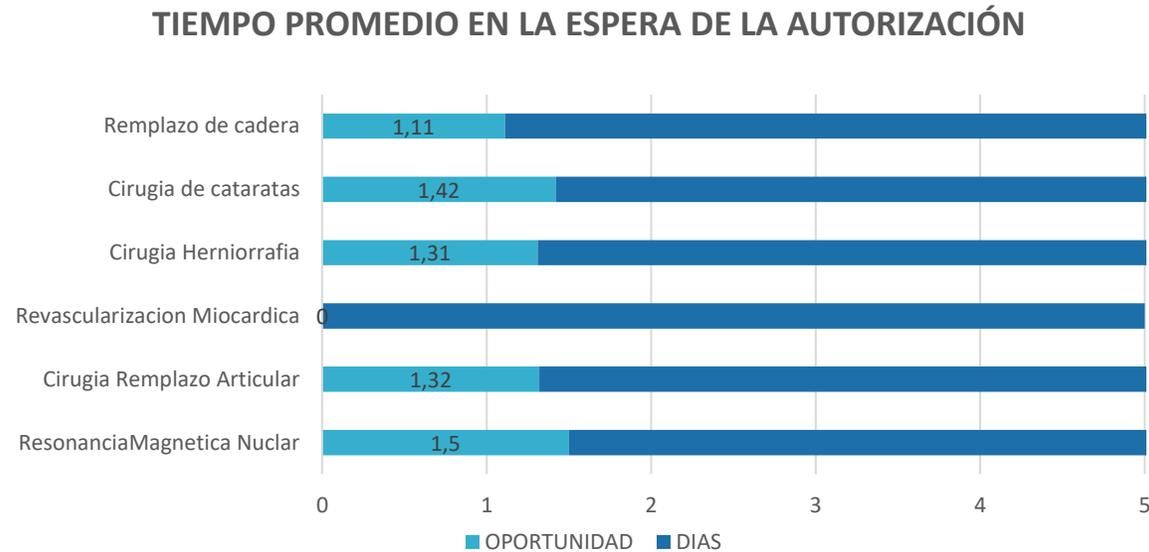
■ Medicamentos entregados ■ Medicamentos sin entregar



Fuente. Indicadores de calidad/Matriz indicadores 2023



Con respecto a los indicadores de oportunidad en la autorización de acuerdo con lo establecido en la Resolución 256 de 2016 se encuentran los siguientes resultados:

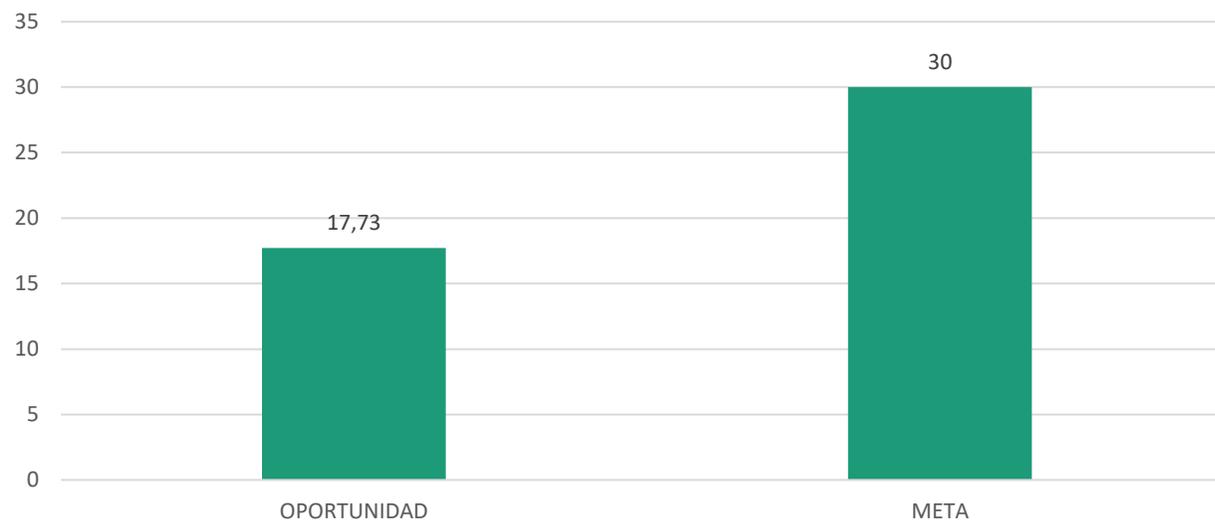


Fuente. Indicadores de calidad/Matriz indicadores 2023

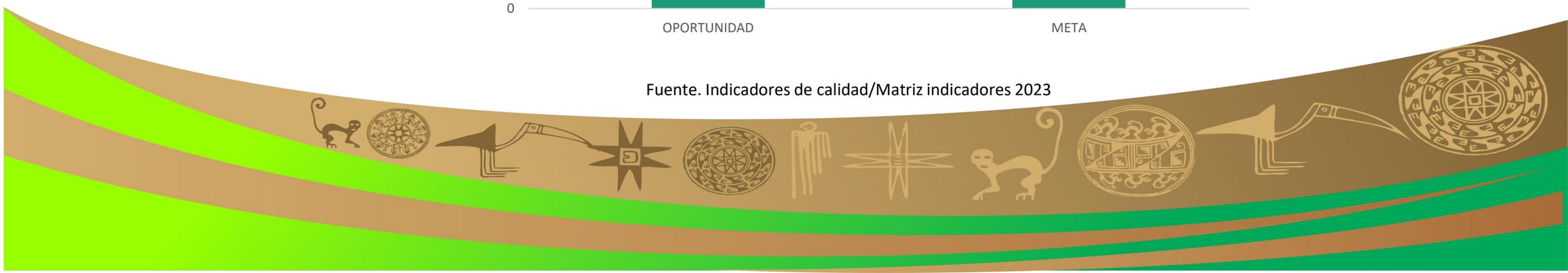
MALLAMAS EPS-I realiza seguimiento a los tiempos de autorizaciones en días desde el momento de la radicación en nuestra entidad hasta que efectivamente se genera la autorización para los servicios de revascularización miocárdica, reemplazo de cadera, cirugía Herniorrafía, cirugía de cataratas y resonancia magnética nuclear, encontrando un promedio de respuestas menor a 5 días como lo establece la normatividad vigente, lo cual refleja que durante el cuarto trimestre se ha garantizado el acceso a los servicios de salud.

Según las mediciones en el Periodo de evaluación, observamos que EPS-I MALLAMAS garantiza con su red de prestadores en 17,73 días la oportunidad en la realización de cirugía programada, así mismo durante el proceso de auditoría de calidad se evalúa los protocolos de valoración prequirúrgica, así como las posibles modificaciones en las fechas previstas para el acto quirúrgico en especial en los pacientes de alto costo puesto que la demora conlleva a complicaciones propias de la patología.

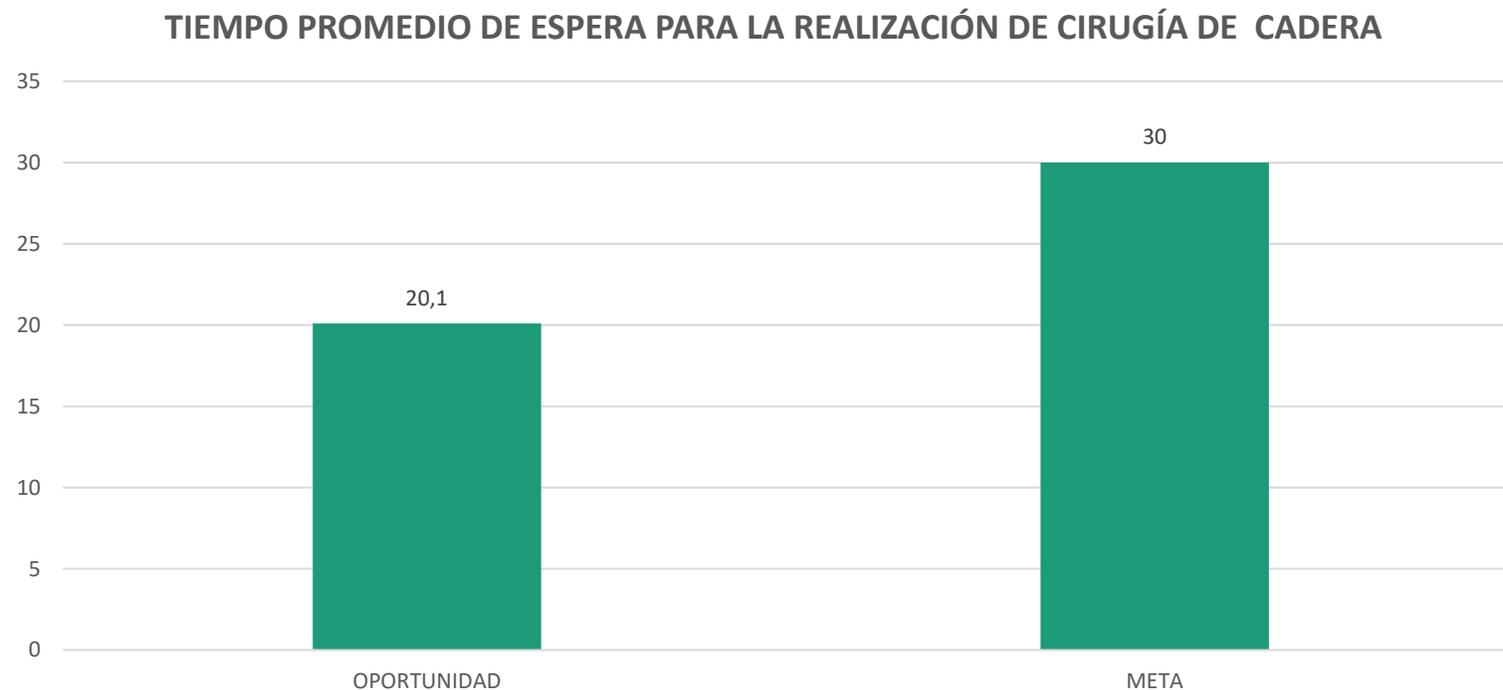
OPORTUNIDAD EN LA REALIZACIÓN DE CIRUGÍA PROGRAMADA



Fuente. Indicadores de calidad/Matriz indicadores 2023



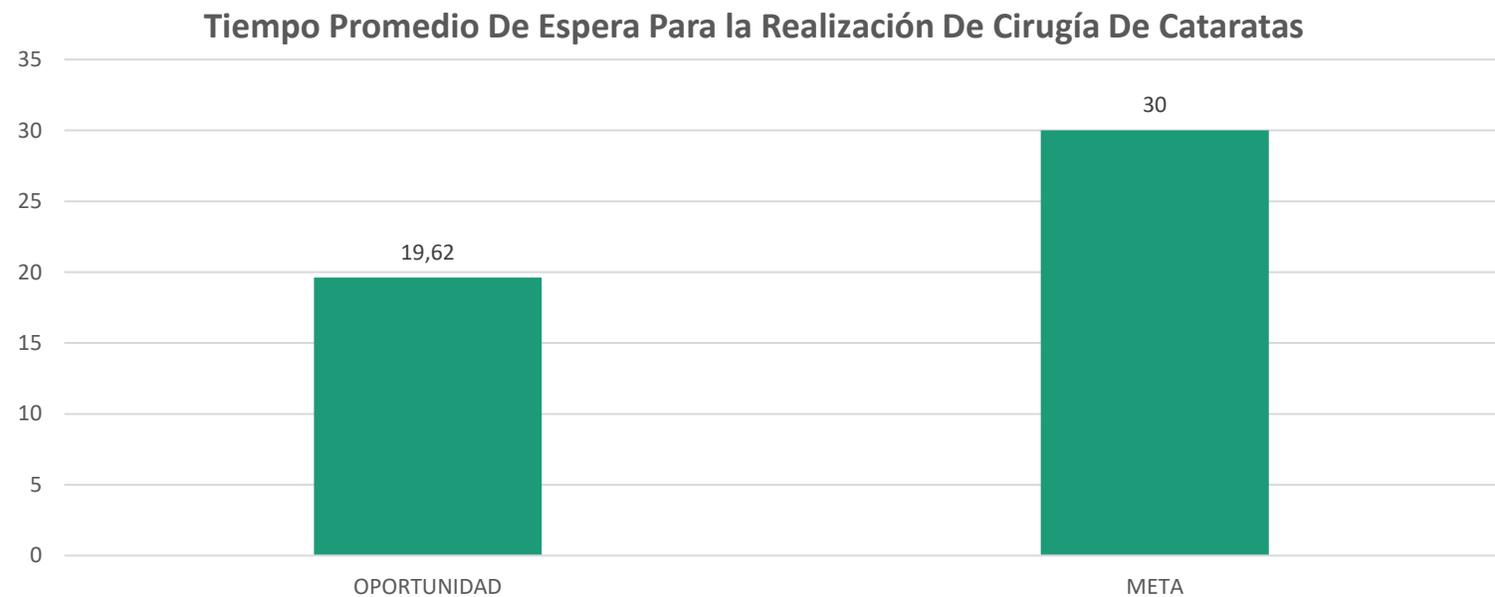
El indicador de oportunidad para la realización de cirugía de Cadera se encuentra en 20,1 días dentro de los resultados esperados, no se generaron barreras para acceder a los servicios, por lo que se continuará con el monitoreo al cumplimiento de este indicador por medio de visitas de auditoría de calidad a la red contratada de acuerdo con la programación establecida por la EPS-I



Fuente. Indicadores de calidad/Matriz indicadores 2023



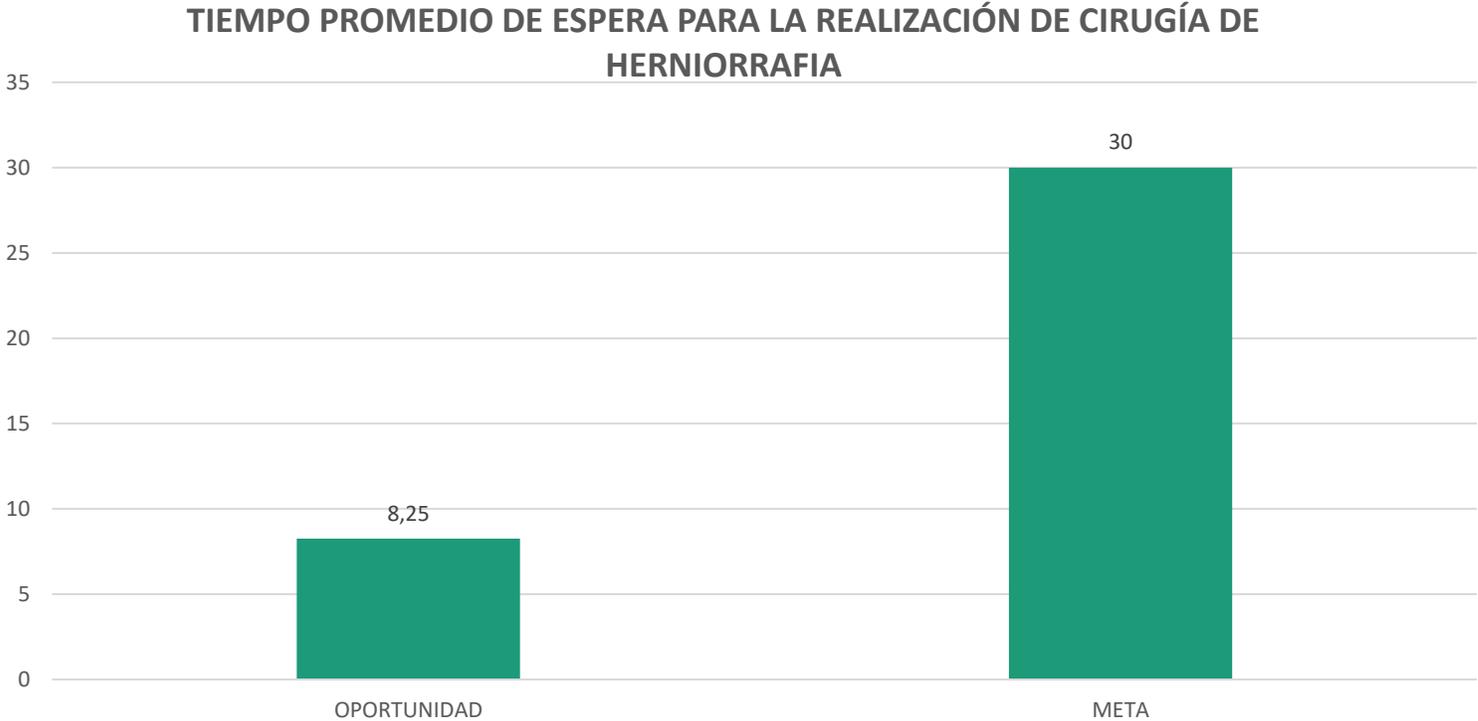
El indicador oportunidad en la realización de Cirugía de Cataratas se encuentra en 19,62 días dentro de los resultados esperados, no se generaron barreras para acceder a los servicios y en análisis se evidencian cumplimiento de toda la red prestadora en el cuarto trimestre de 2023



Fuente. Indicadores de calidad/Matriz indicadores 2023



El indicador oportunidad en la realización de Cirugía de Herniorrafía se encuentra dentro de los resultados esperados, no se generaron barreras para acceder a los servicios y en análisis se evidencian cumplimiento de toda la red prestadora en el cuarto trimestre de 2023



Fuente. Indicadores de calidad/Matriz indicadores 2023

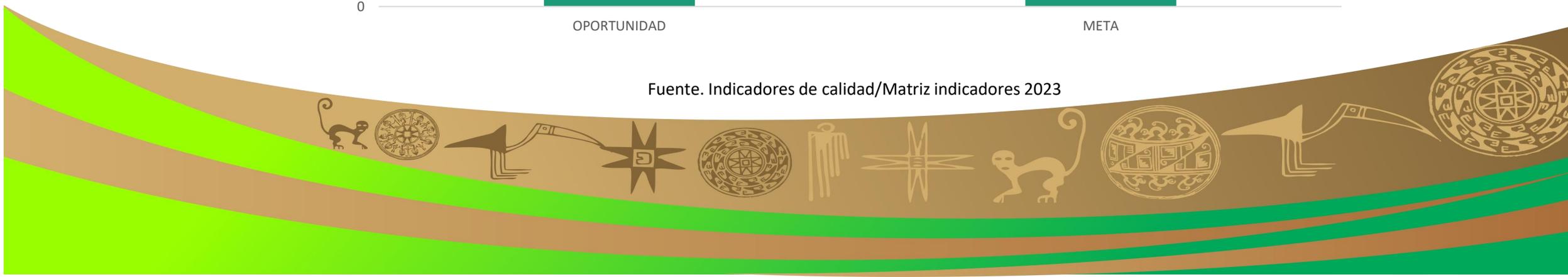


El indicador oportunidad en la realización de Cirugía Miocárdica se encuentra dentro de los resultados esperados, no se generaron barreras para acceder a los servicios y en análisis se evidencian cumplimiento de toda la red prestadora en el cuarto trimestre del 2023

TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA REALIZACIÓN DE CIRUGÍA MIOCÁRDICA



Fuente. Indicadores de calidad/Matriz indicadores 2023



El indicador oportunidad en la realización de Cirugía de Reemplazo Articular se encuentra dentro de los resultados esperados, no se generaron barreras para acceder a los servicios y en análisis se evidencian cumplimiento de toda la red prestadora en el cuarto trimestre de 2023

Tiempo Promedio De Espera Para la Realización De Cirugía De Reemplazo Articular



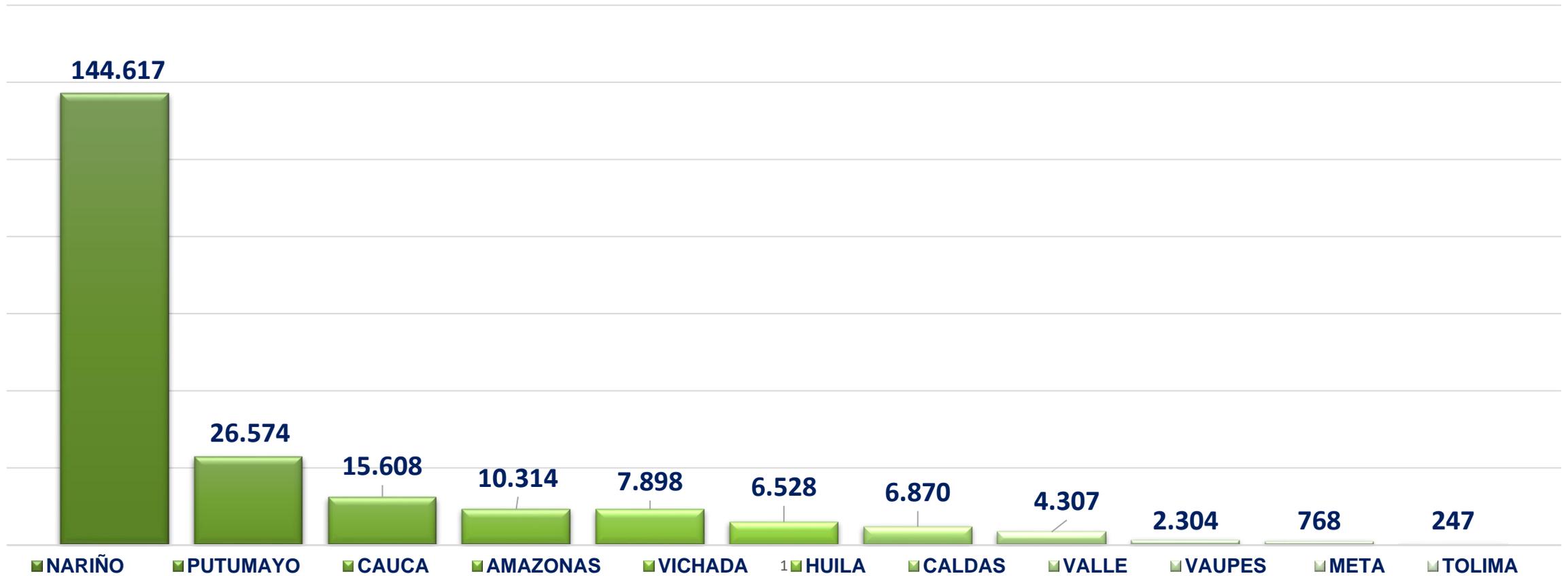
Fuente. Indicadores de calidad/Matriz indicadores 2023



Atención al Usuario



NUMERO TOTAL DE AUTORIZACIONES POR DEPARTAMENTO IV TRIMESTRE 2023

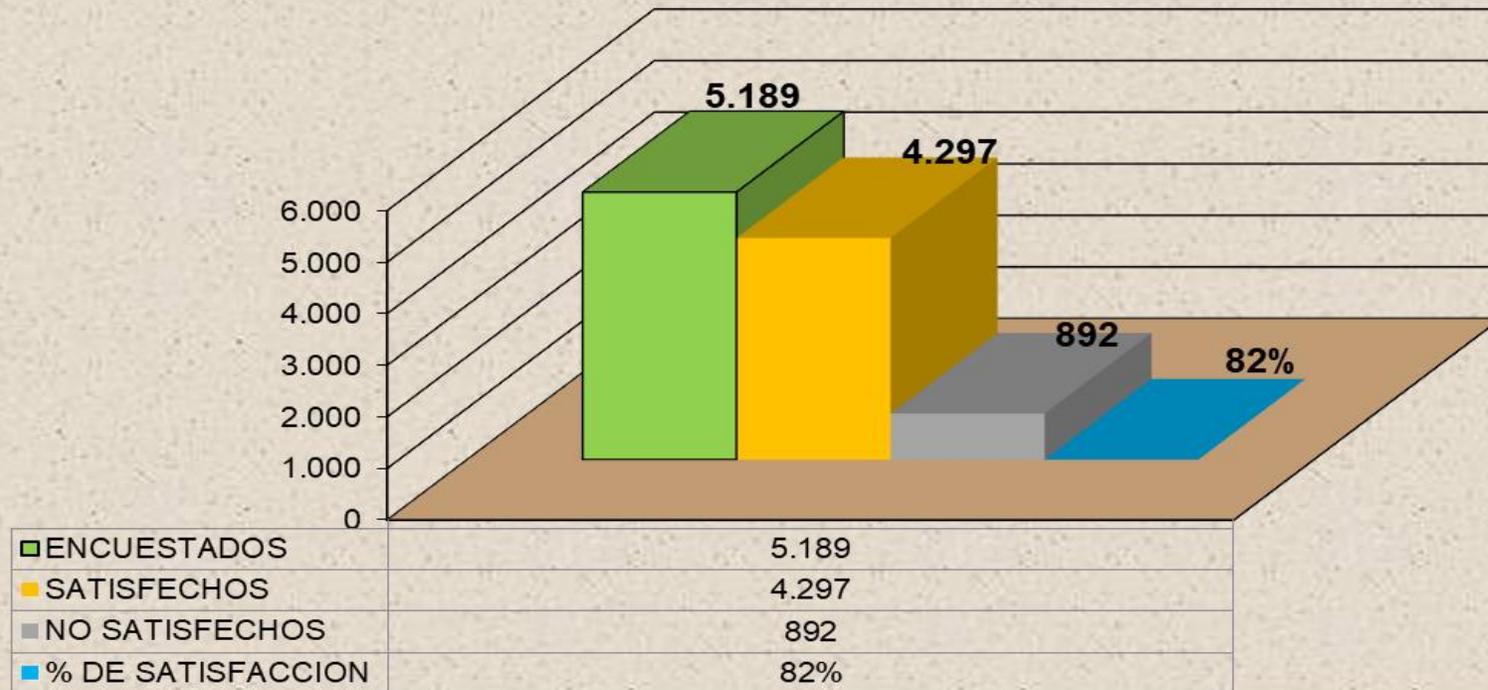


Información extraída aplicativo Qlik Sence Mallamas EPS I



SATISFACCION AL USUARIO

SATISFACCIÓN GLOBAL CON RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD BRINDADOS EN MALLAMAS EPS- INDIGENA IV TRIMESTRE 2023



Información extraída aplicativo Qlik Sence Mallamas EPS I

El reporte de indicadores permite establecer que, en el cuarto trimestre del 2023 a nivel Nacional se efectuaron cinco mil ciento ochenta y nueve (5.189) encuestas a usuarios afiliados a Mallamas EPS –Indígena , de los cuales 4.297 manifiestan que se encuentran satisfechos con los servicios de salud brindados lo que equivale al 82.% de satisfacción .

Según los resultados obtenidos nos permitiendo establecer que Mallamas EPS – Indígena, ha venido en un proceso de mejora continua, garantizando la transparencia, eficiencia en la gestión pública y las buenas relaciones entre los afiliados y actores del sistema; encaminando la misión y visión hacia el buen vivir de la población afiliada, con calidad, humanismo, respetando la diversidad étnica – cultural que caracteriza a nuestra población afiliada.



TOTAL, PQRS IV TRIMESTRE 2023

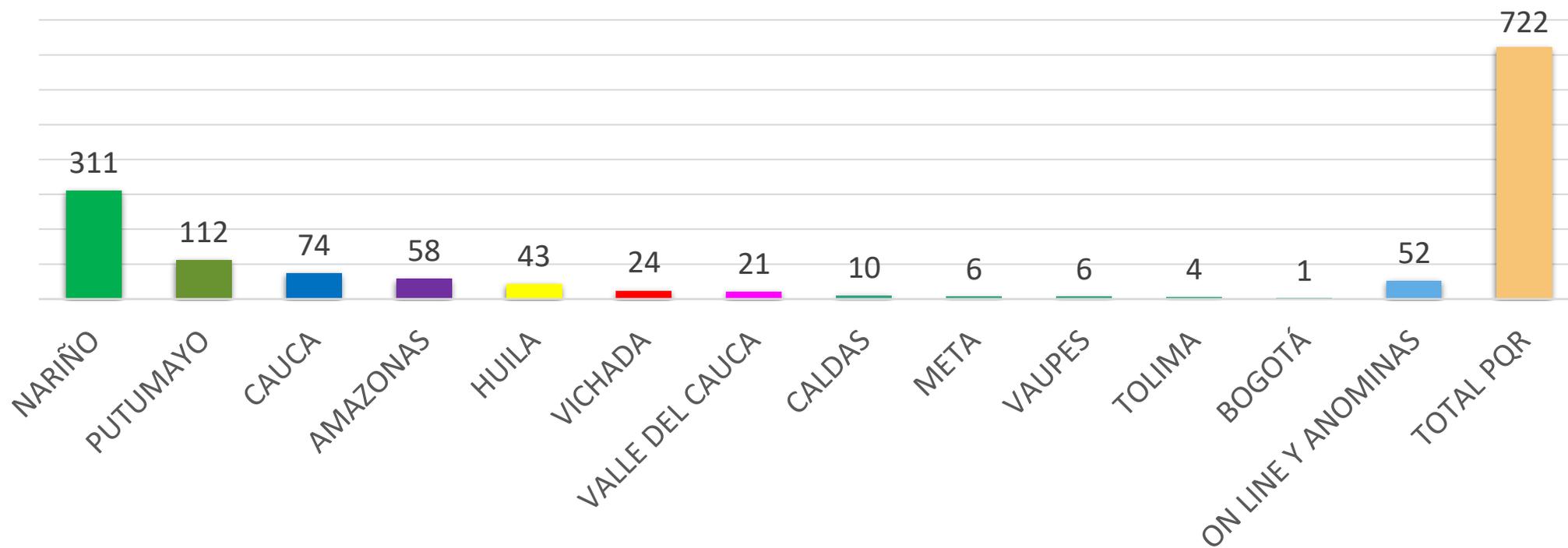


TOTAL PQR 722

Información extraída aplicativo Siris Mallamas EPS I



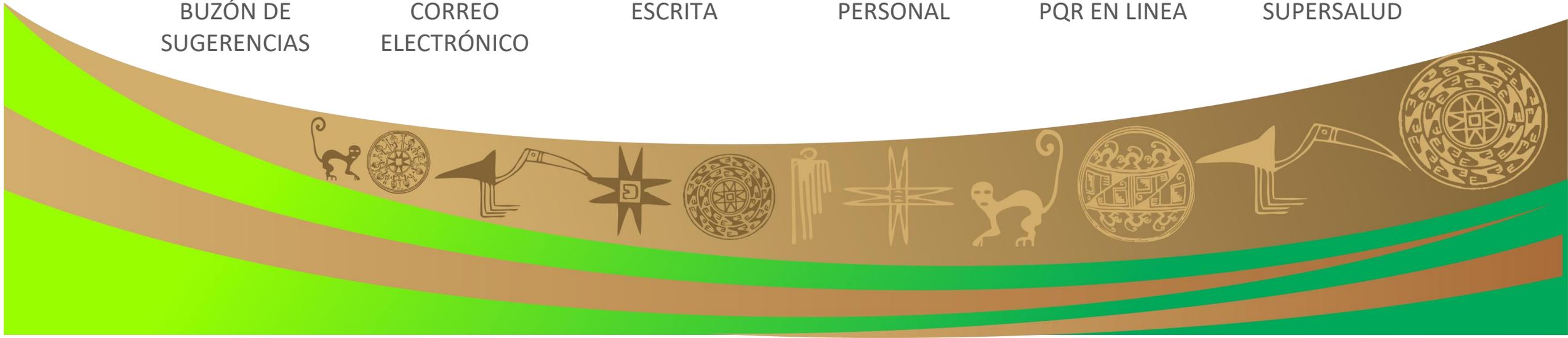
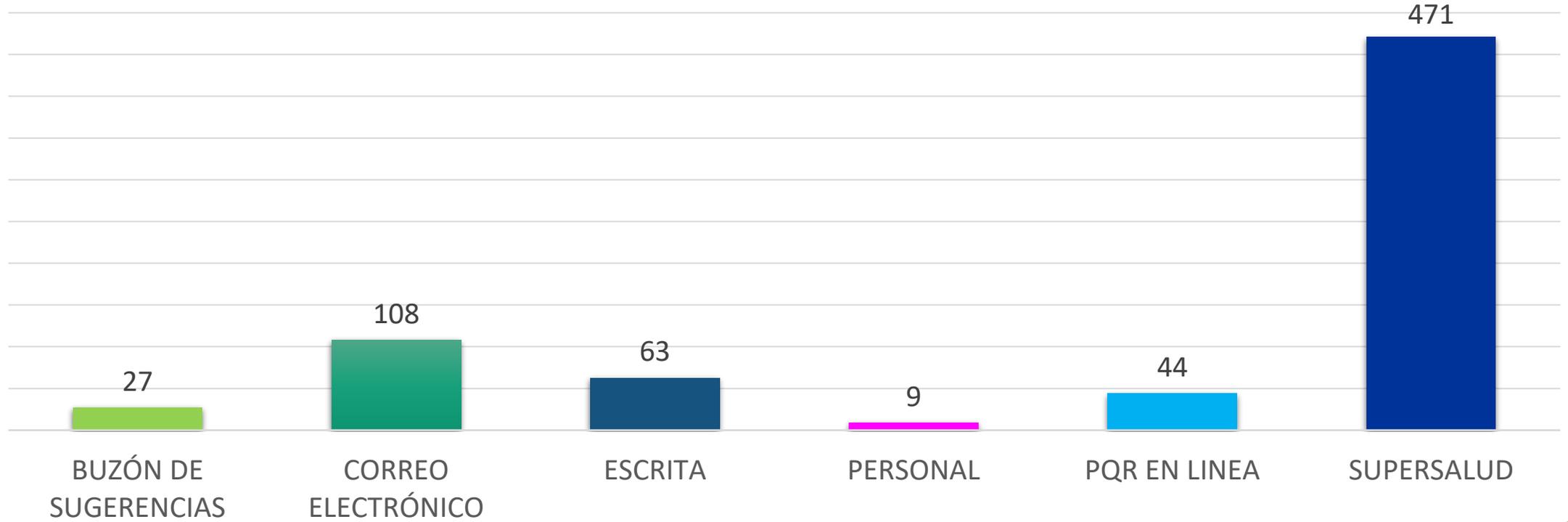
PQRS A NIVEL NACIONAL



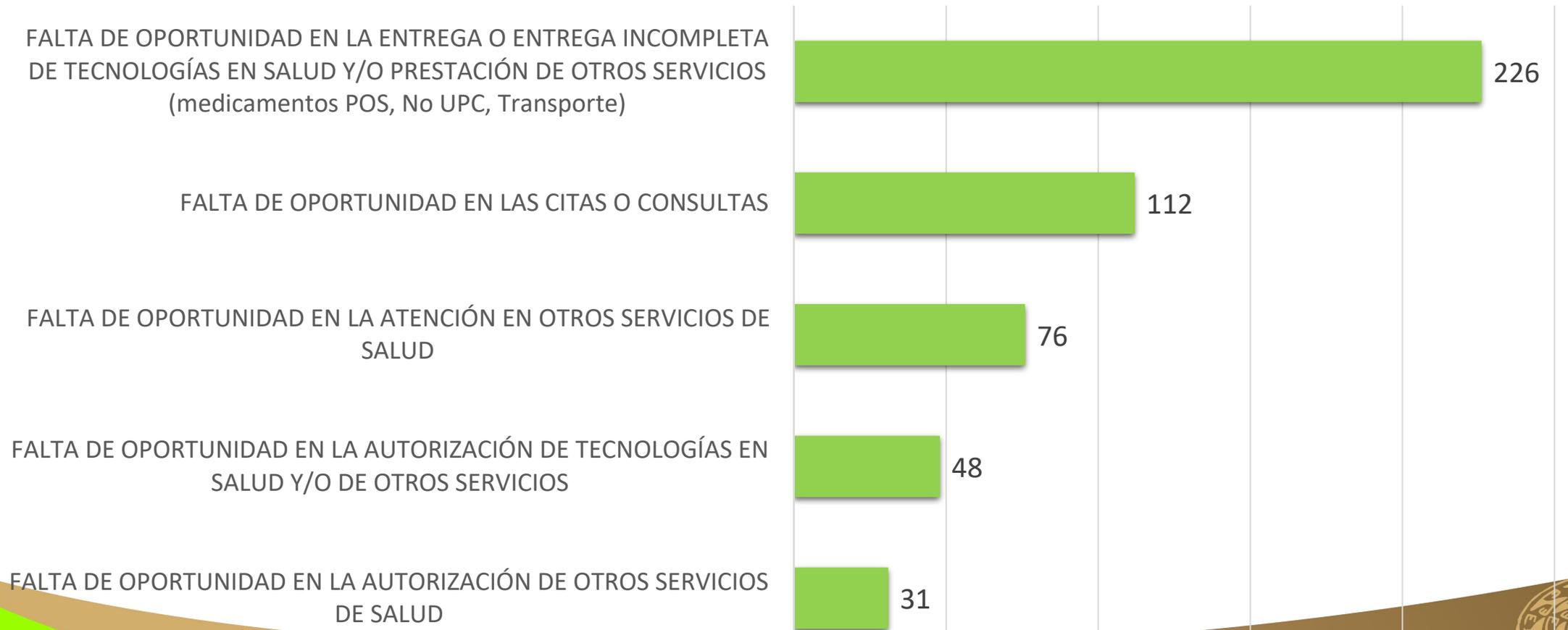
Información extraída aplicativo Siris Mallamas EPS I



MEDIOS DE RECEPCION DE PQRS



MOTIVOS MAS FRECUENTES DE PQR



- Realizando un análisis de los departamentos en donde opera MALLAMAS EPS-I, las Regionales de Nariño, Putumayo, Cauca, Huila, Amazonas, y Vichada, presentan mayor número de PQRS para durante el IV Trimestre 2023, teniendo que son los departamentos con mayor dificultad por demora en la entrega de medicamentos y transporte.
- La evaluación del tiempo de respuestas con los términos que exige la Supersalud, y de acuerdo con la normatividad vigente establece que se deben responder la **PQRS riesgo vital dentro de las 24 horas, riesgo priorizado dentro de las 48 horas y riesgo simple dentro de las 72 horas**
- Cabe resaltar que las respuestas a las PQRS de la Supersalud dependen directamente de las gestiones que deben realizar los diferentes Coordinadores Regionales tal y como se encuentra establecido en el procedimiento de Gestión de PQRD, por cuanto existen responsables directos para la generación de las respuestas a los usuarios, y de esta manera proceder a la solución de fondo y cierre oportuno de las PQRS tanto en el aplicativo de la Supersalud como en el sistema de información institucional





GRAN TERRITORIO DE LOS PASTOS
**E.P.S. INDÍGENA
MALLAMAS**
"El Autocuidado en Salud para un Buen Vivir"

GRACIAS

