



INFORME DE GESTIÓN VIGENCIA 2021

**DR. SEGUNDO TAPIE ALPALA
GERENTE GENERAL**



Ipiates, 27 de mayo de 2022

PRESENTACIÓN

El informe de gestión vigencia 2021 de MALLAMAS EPS-I, cumpliendo el marco normativo de las diferentes normas que regulan la salud a nivel nacional en especial la circular 008 de septiembre de 2018, la que manifiesta la rendición de cuentas para los entes vigilados por los entes de control, con el fin de dar a conocer los proyectos y procesos que se realizaron en la vigencia, en beneficio de los afiliados a nivel nacional con el apoyo de la junta directiva, jefaturas y direcciones junto con un amplio equipo de colaboradores que ayudan a cumplir de manera satisfactoria los objetivos y planes trazados por MALLAMAS EPS-I “el autocuidado en salud para un buen vivir” cumpliendo el mandato de nuestras autoridades.



MISIÓN:

Somos una entidad de derecho público de carácter especial indígena, que trabaja por el derecho fundamental de la salud de los pueblos indígenas, a través del aseguramiento y gestión integral del riesgo, para contribuir con el buen vivir de la población afiliada con calidad, sentido humano, respetando y reconociendo la diversidad étnica y sociocultural, en el territorio nacional.

VISIÓN:

En el año 2025 seremos una organización indígena altamente responsable, sostenible, competitiva, líder en el aseguramiento en salud y la gestión integral del riesgo, a través de un modelo de gestión de salud integral e intercultural, con talento humano comprometido en el mejoramiento continuo de los procesos, la satisfacción de los usuarios, respetando la diversidad étnica y fortaleciendo los usos, saberes y costumbres de las comunidades y los pueblos indígenas.

JEFATURA DE PLANEACION

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Constituye la carta de navegación de la empresa, indica el norte para la toma de acciones con proyección al futuro en el logro de la Misión y Visión empresarial.

Establece el marco de desarrollo de la empresa con visión prospectiva y estratégica compartida, el cual es el resultado de un proceso de participación y concertación con los diversos actores.

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA LEVANTAMIENTO, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

OBJETIVO:

Diseñar, implementar, seguimiento, control y evaluación del plan estratégico de MALLAMAS EPS-I.

LOGROS CONCRETOS:

- Documento Planeación Estratégica “Mallamas EPS-I, Responsable, Sostenible y Competitiva para el Buen vivir de Nuestros Pueblos 2020-2022”
- Diseñado Plan Operativo estratégico 2020-2022 y POA 2021 socializado y ejecutado
- Cuadro de Mando Integral año 2021 de Evaluación de Control Estratégico – Informe “Así Avanza Mallamas EPS-I año 2021”
- Ajuste a Plataforma Estratégica 2022-2025
- Levantamiento Estructura Organizacional a la luz de la normatividad vigente.



SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN NOTA TÉCNICA

OBJETIVO DEL PROCESO

Analizar y evaluar las tendencias de actividades demandadas, su frecuencia de uso y costos, para establecer el margen de riesgo y el mejor uso de los recursos.

LOGROS:

- ✓ Actualización de Manual Nota Técnica, Régimen Subsidiado y Contributivo año 2021
- ✓ Evaluación Nota Técnica Régimen Subsidiado y Contributivo año 2020
- ✓ Evaluación Nota Técnica Semestral y año 2021
- ✓ Levantamiento, seguimiento y evaluación de Plan de Mejora Nota Técnica año 2021

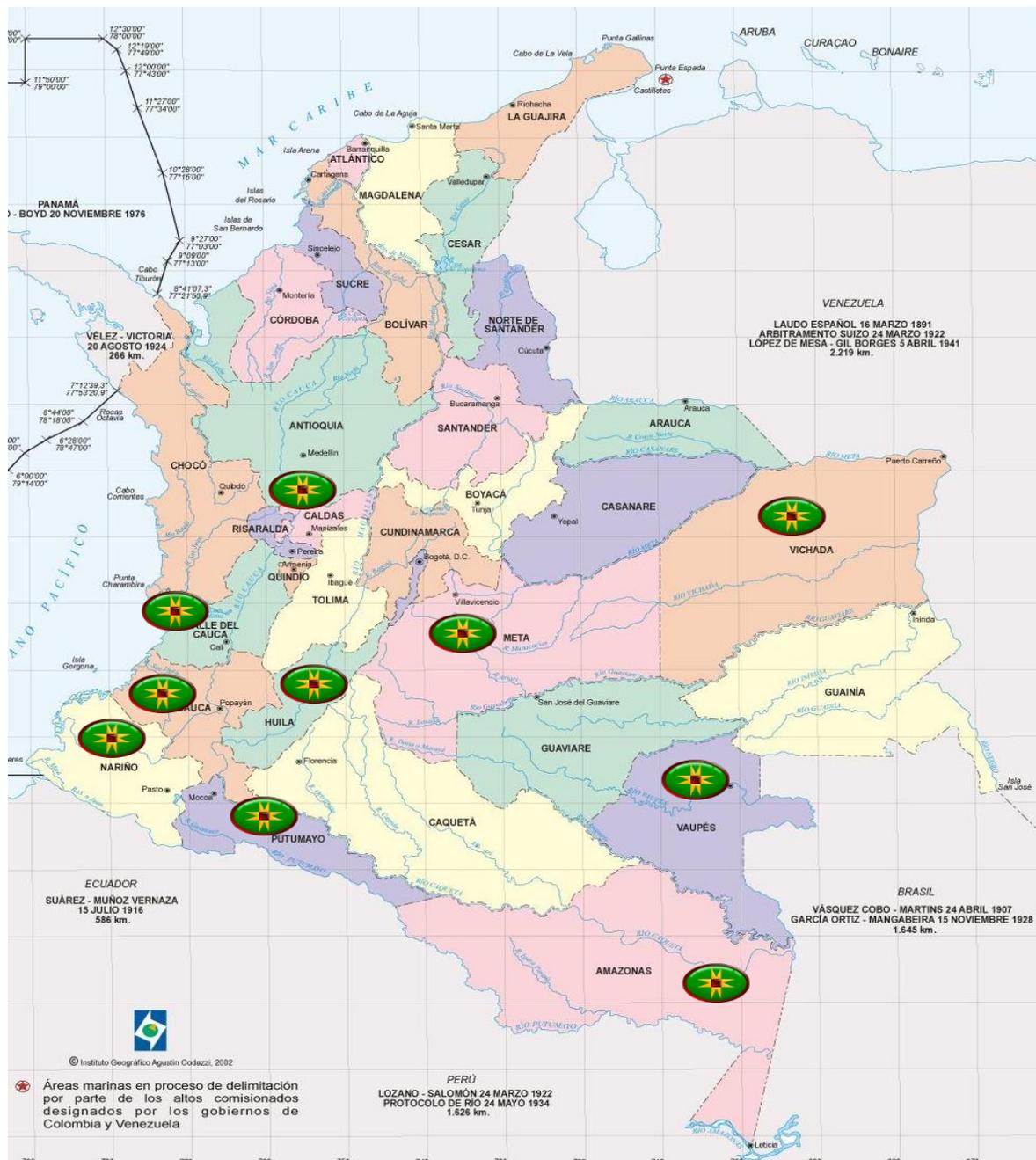




GRAN TERRITORIO DE LOS PASTOS
**E.P.S. INDÍGENA
MALLAMAS**
El Autocuidado en salud Para Un Buen Vivir !

DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO Y PROYECCIÓN SOCIAL

La Dirección de Aseguramiento y Proyección Social tienen como objetivo principal garantizar el efectivo y oportuno Aseguramiento de la población indígena y no Indígena en el régimen Subsidiado y régimen contributivo, el acompañamiento y gestión con los pueblos indígenas para el proceso de promoción a la afiliación y actualización de datos, además de fortalecer la imagen corporativa de la EPS INDÍGENA en el territorio Nacional.

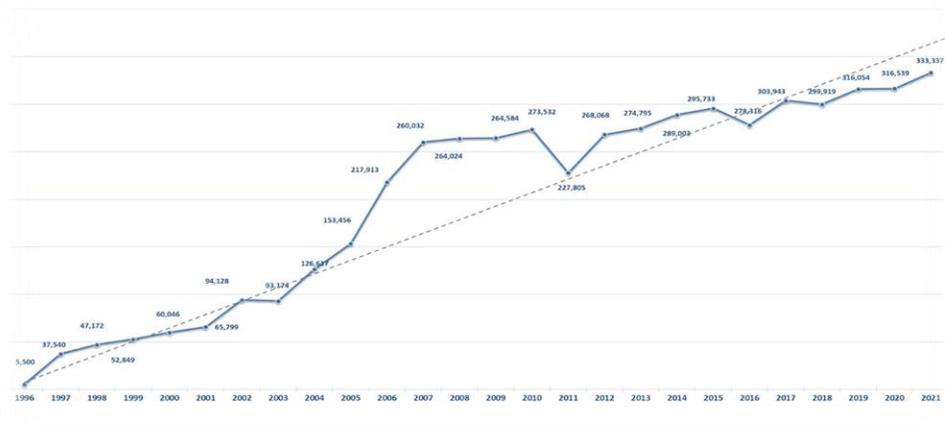




DEPARAMENTO	BDUA TOTAL
Amazonas	29.654
Bogota	74
Caldas	9.728
Cauca	24.068
Huila	10079
Meta	2.299
Nariño	176.351
Putumayo	31.573
Tolima	245
Valle de cauca	4.859
Vaupes	6.301
Vichada	38.100
TOTAL	333.331

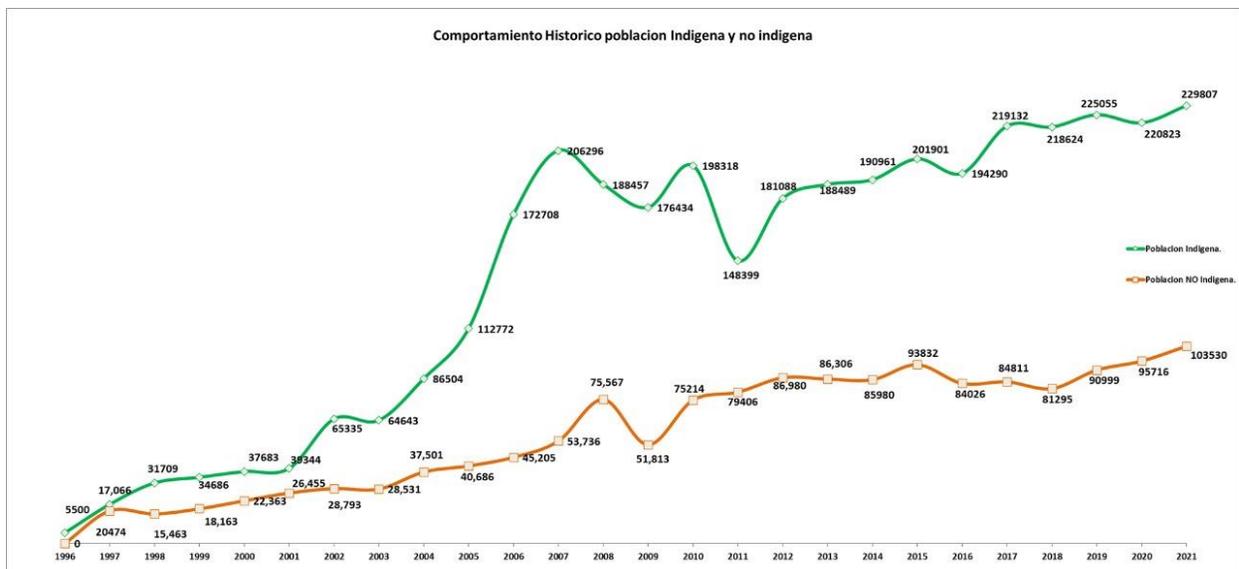
HISTÓRICO DE AFILIADOS REGIMEN SUBSIDIADO-2021

Mallamas EPS-I en los últimos años a incrementado el número de afiliaos partiendo del año 2018 que tenía 299.219 hasta el 2021 con 333.331 se ha realizado un incremento de 34.112 afiliados en el régimen subsidiado.



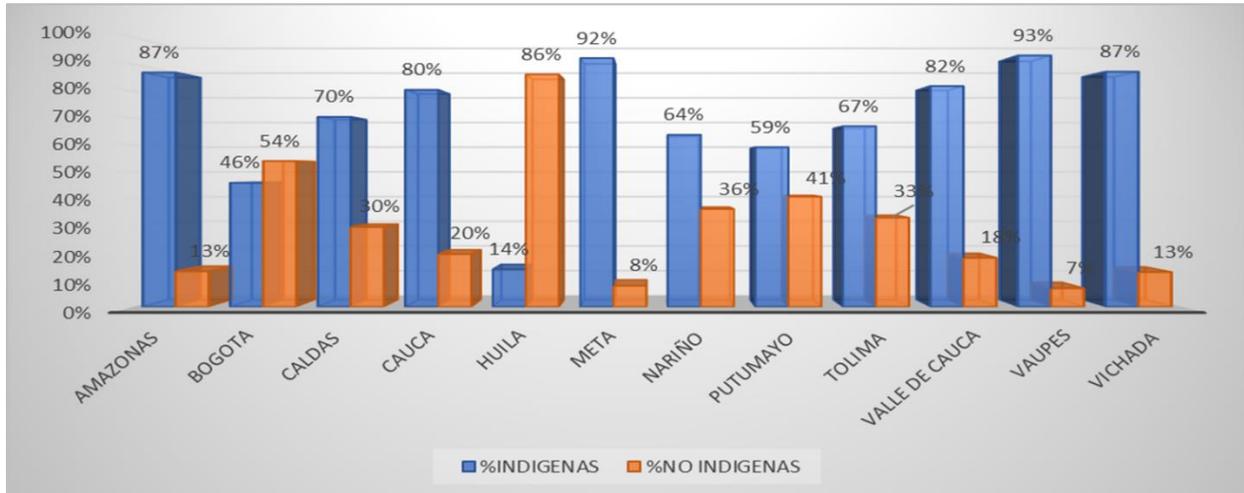
Mallamas EPS-I en el año 1996 inicia con una población de 5.500 afiliados, la cual se ha venido incrementando a lo largo de estos años llegando a una población de 333.331 afiliados para el año 2021, posesionándose entre las principales Eps más importante a nivel del país

COMPORTAMIENTO AFILIADOS POBLACION INDÍGENA Y NO INDÍGENA



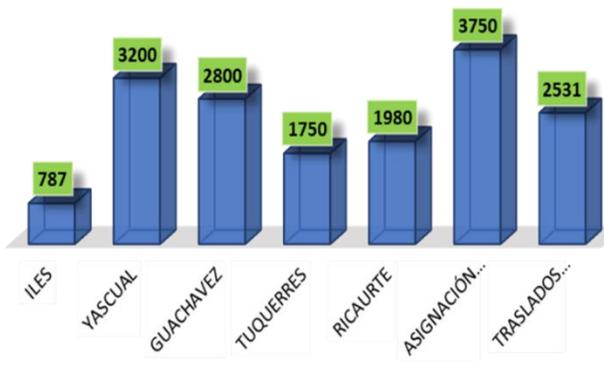
Mallamas EPS-I en el año 1996 inicia con una población de 5.500 afiliados población indígena y 20.474 población no indígena, la cual se ha venido incrementando a lo largo de estos años llegando a una población de 229.807 afiliados población indígena y 103.530 afiliados población no indígena para el año 2021, posesionándose entre las principales EPS mas importante del país.

% POBLACIONAL AFILIADOS RÉGIMEN SUBSIDIADO -2021



CRECIMIENTO POBLACION INDÍGENA VIGENCIA 2021

TRASLADOS POBLACIÓN INDÍGENA CRECIMIENTO DE AFILIADOS



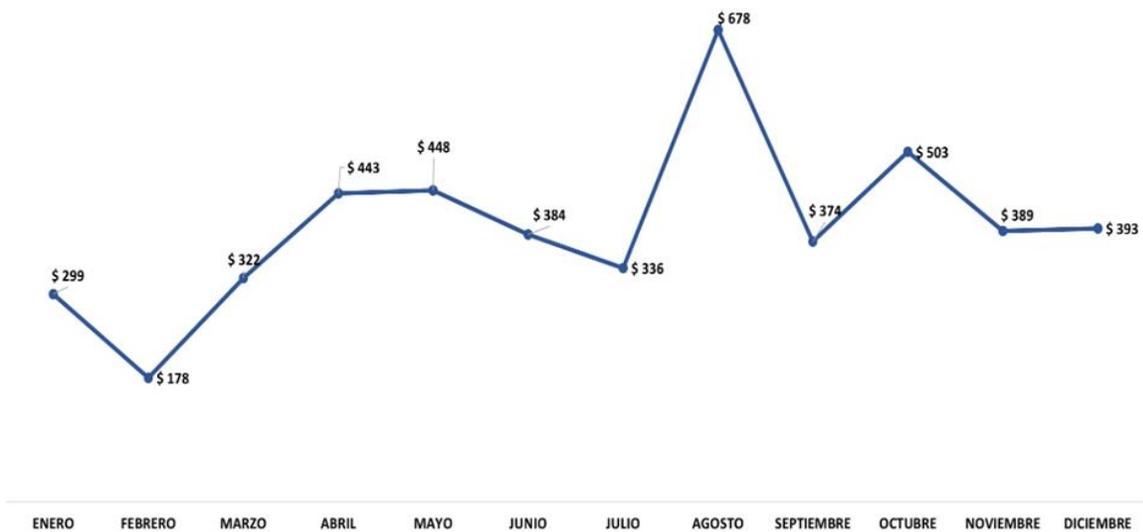
RESGUARDO	NÚMERO DE AFILIADOS	%
ILES	787	4,7
YASCUAL	3200	19,0
GUACHAVEZ	2800	16,7
TUQUERRES	1750	10,4
RICAUARTE	1980	11,8
ASIGNACIÓN COMFAMILIAR	3750	22,3
TRASLADOS INDIVIDUALES	2531	15,1
TOTAL	16798	100,0

ITEM	NÚMERO	%
CRECIMIENTO	16798	5,01%

En la vigencia 2021 se ha realizado un incremento por municipio de 16.798 afiliados con un porcentaje de crecimiento del 5.01%

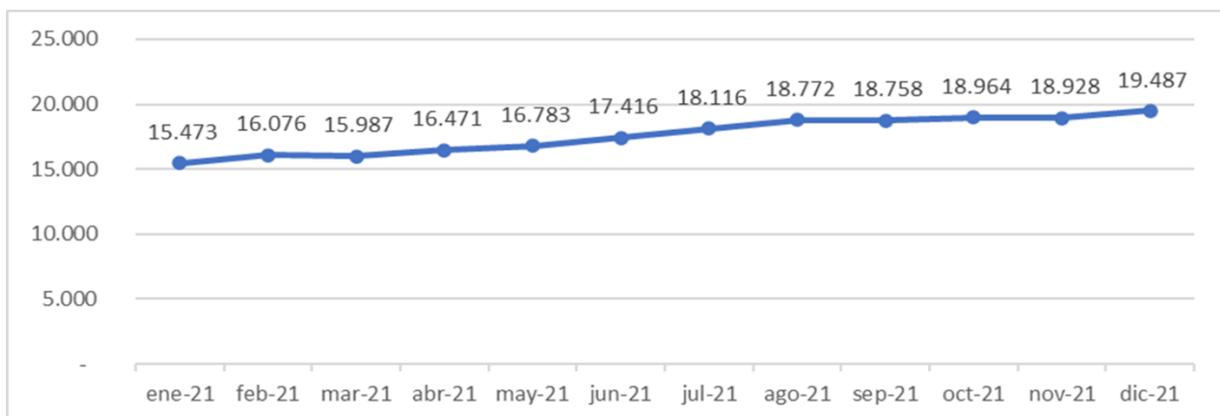
GESTIÓN DE RECURSOS RETROACTIVOS- RÉGIMEN SUBSIDIADO

Retroactivos LMA 2021 (en Millones)



Producto de reporte de novedades a BDUA, permite el reconocimiento de la UPC de manera retroactiva en la liquidación mensual de afiliados (LMA), lo que permitiría con estos recursos afrontar obligaciones de la entidad.

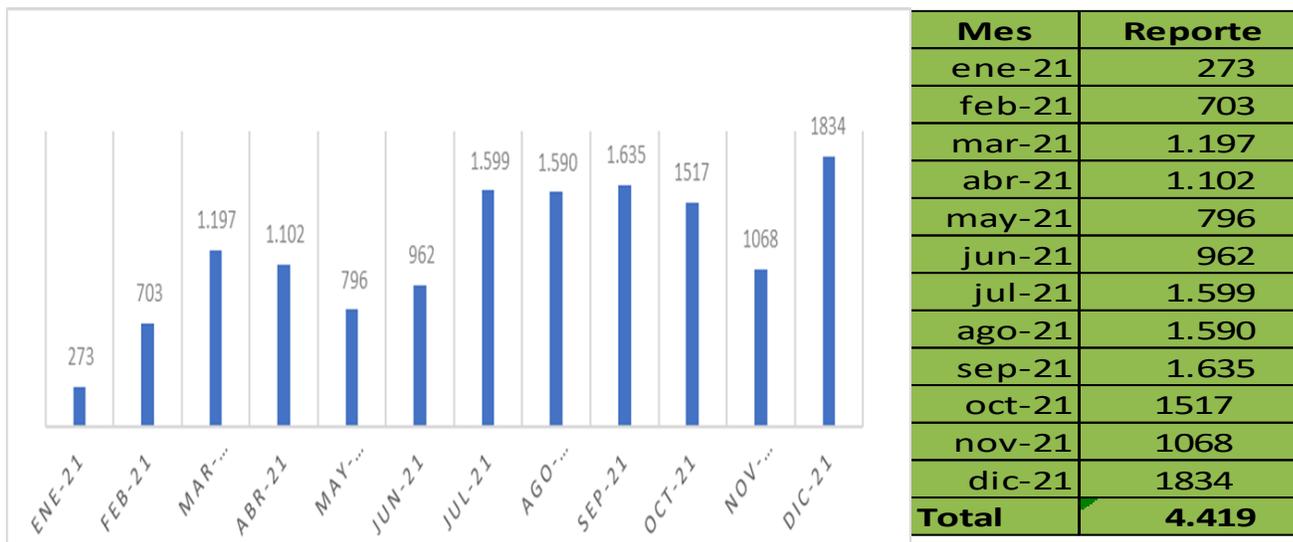
CRECIMIENTO AFILIADOS RÉGIMEN CONTRIBUTIVO- 2021



Desde el mes de enero del año 2021 hasta el 31 de diciembre del 2021 se ha realizado un incremento de 4.014 afiliados en el régimen subsidiado.

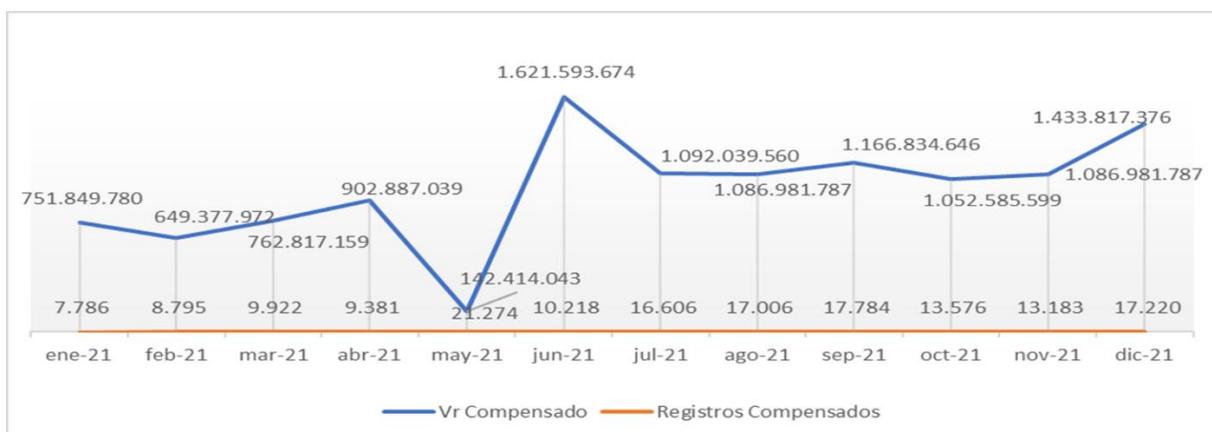


COMPORTAMIENTO MES A MES RÉGIMEN CONTRIBUTIVO VIGENCIA 2021

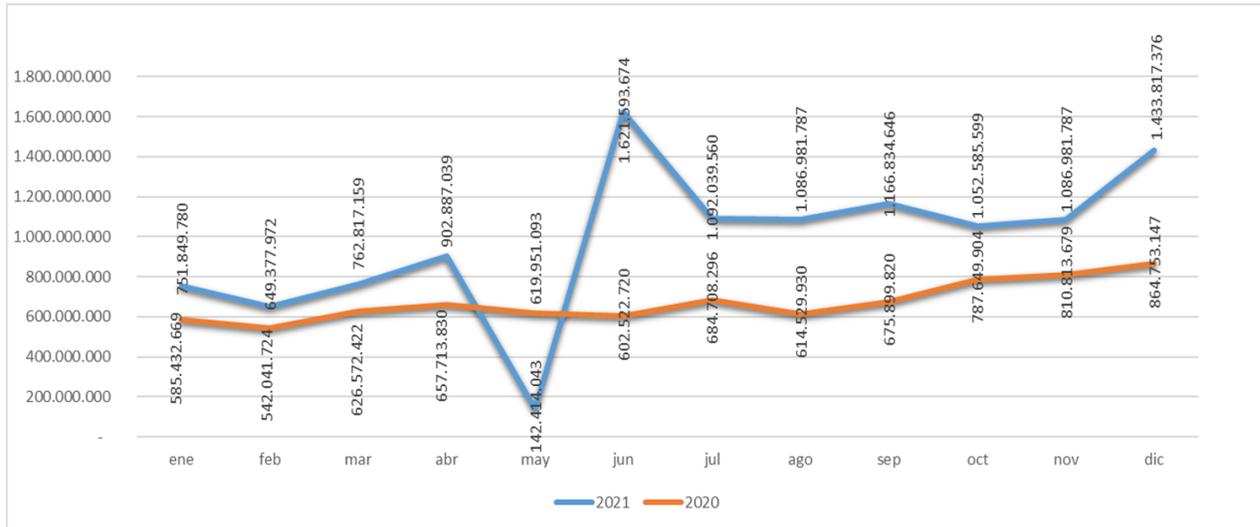


Mallamas EPS-I para el año 2021 cuenta con un incremento de afiliados del régimen contributivo, durante los últimos meses se ha venido incrementando, llegando a los 4.419 afiliados en el año 2021.

REGISTROS COMPENSADOS RÉGIMEN CONTRIBUTIVO – 2021



COMPARATIVO COMPENSACIÓN RÉGIMEN CONTRIBUTIVO VIGENCIA 2020 – 2021.



Recobro Licencias de Maternidad y Paternidad – 2021



DIRECCION DE SALUD

Consolidar y ejecutar a través del diseño e implementación de un modelo de y atención integral en salud con enfoque diferencial – Etnocultural y un modelo de contratación con la aplicación de requisitos de valor que garanticen la calidad, eficiencia y eficacia en todos los procesos de la organización.

EJES TEMÁTICOS DIRECCIÓN DE SALUD VIGENCIA 2021

1. GESTIÓN CONTRATACIÓN SALUD

Se definió para la vigencia 2021 como objetivo el diseño, implementación y evaluación de un modelo de contratación de red prestadora y proveedores, efectivo para la EPS-I.

Desde la Gestión de contratación en salud se configuran las negociaciones y acuerdos de voluntades con la red integral de prestación de servicios de salud con la cual se garantiza el acceso y prestación efectiva de los servicios de los usuarios.

1.1. Detalles Contratación red de prestadores



Régimen Subsidiado		
Ítem	Contratos	Porcentaje
Contratos para realizar	552	100%
Contratos firmados	543	98,370%
Contratos Prorrogados	9	1,630%

Régimen Contributivo (Movilidad)		
Ítem	Contratos	Porcentaje
Contratos a realizar	352	100%
Contratos firmados	327	92,898%
Contratos Prorrogado	25	6,053%

Para la vigencia 2021 se proyectaron 552 contratos para usuarios del régimen subsidiado y 352 contratos para usuarios del régimen contributivo, con la red integral de prestadores de servicios de salud, bajo las modalidades capitado, evento, paquete integral, PGP.

Resultados de la Gestión de la Contratación red de prestadores

INDICADOR	META	RESULTADO
% de legalización de contratos en tiempo oportuno y con presupuesto definido	70%	98.3 %
% de liquidación de prestadores contratados	50%	10%

1.2. Detalles Supervisión de Contratos con red de prestadores

Las actividades de supervisión de contratos se realizan a través del seguimiento, vigilancia y control sobre los acuerdos de voluntades, la cual tendrá la finalidad de proteger y velar por la debida ejecución contractual.

El proceso de supervisión de contratos tiene como finalidad verificar el cumplimiento de las condiciones pactadas en el contrato, y la correcta ejecución del mismo; de los



hallazgos que se identificaron se hicieron requerimientos a los prestadores, con el fin de que estos adopten medidas de mejora.

Con la Supervisión desarrollada se hizo notificación de requerimientos un total de 389 requerimientos. De los cuales 65 dieron respuesta.

PERIODO	REQUERIMIENTOS ENVIADOS	REQUERIMIENTOS CON RESPUESTA	REQUERIMIENTOS SIN RESPUESTA
ENERO	0	0	0
FEBRERO	0	0	0
MARZO	22	11	11
SEPTIEMBRE	6	4	2
OCTUBRE	10	3	7
NOVIEMBRE	63	19	44
DICIEMBRE	10	0	11
TOTAL	389	65	325
%	100%	17%	84%



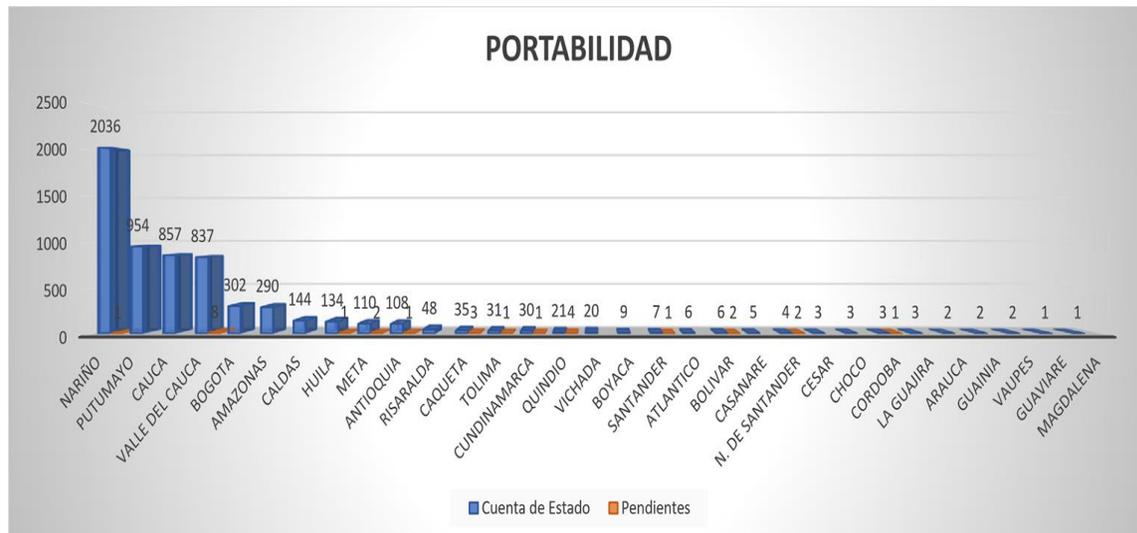
Es importante tener en cuenta que la mayor proporción de causas que origino los requerimientos está relacionada a la No entrega de documentos.

Durante el 2022 se fortalecerá la gestión de la supervisión de los contratos de salud, con el propósito de generar mejoras que se vean reflejadas en la prestación de los servicios a la que accede la población afiliada.

1.3. Detalles Gestión Portabilidad

La portabilidad es necesaria para garantizar la atención de primer nivel a los afiliados a Mallamas EPS-I que requieren el servicio en un municipio diferente al de su afiliación.

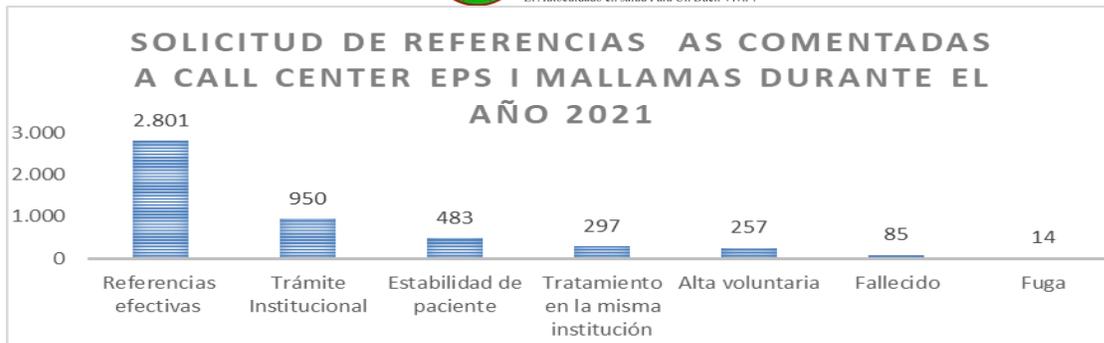
En total para la vigencia 2021 se recibieron un total de 6014 solicitudes de portabilidad; los departamentos y/o municipios para los cuales se tramitaron el mayor volumen de solicitudes de portabilidad es en Nariño con 2036, Putumayo con 954, Cauca con 857, Valle del cauca 837 y Bogotá con 302.



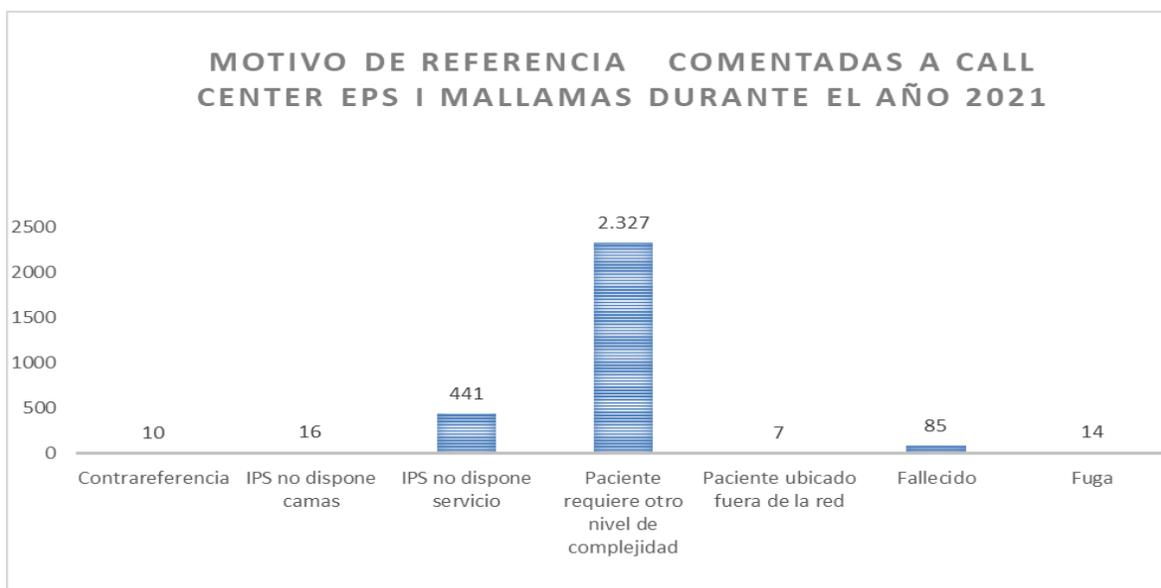
2. GESTIÓN ATENCIÓN EN SALUD

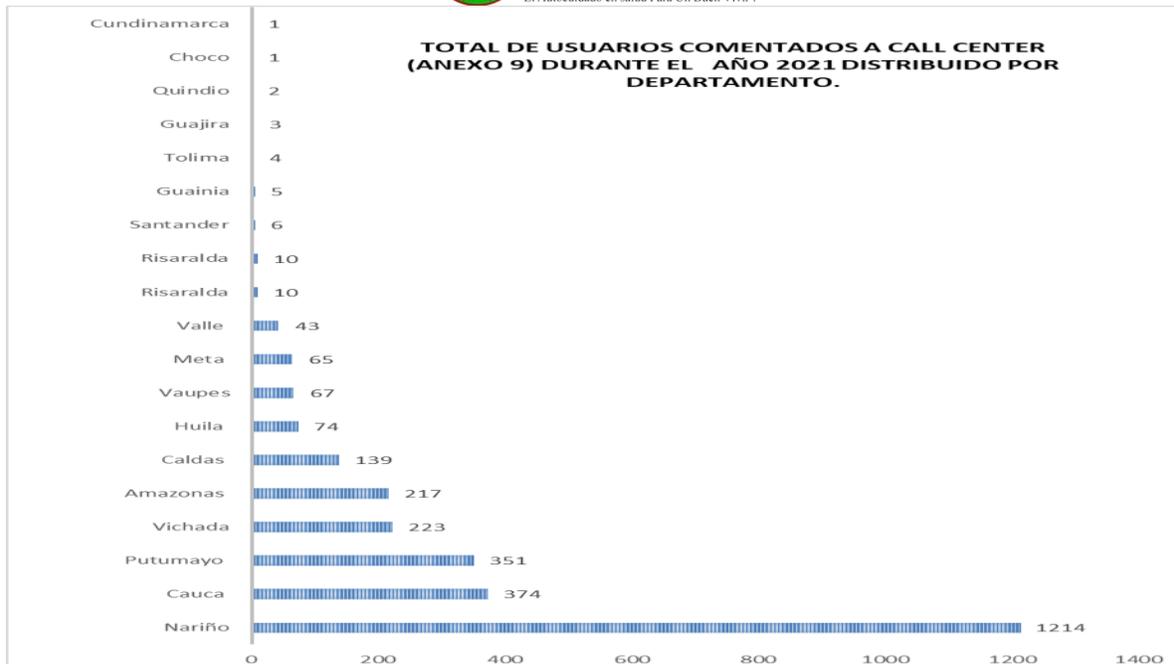
2.1. Detalles Gestión Referencia y Contrarreferencia

Este sistema busca garantizar la continuidad y accesibilidad a los servicios de salud requeridos por los usuarios en forma oportuna y de calidad de acuerdo con sus necesidades.



Al llevar a cabo el análisis de la cantidad de referencias comentadas por las instituciones de salud que hacen parte de nuestra red a nivel nacional a nuestro Call Center a través de la recepción del Anexo 9 de según Resolución 4331 de 2012 durante el año 2021; se evidencia que comentaron 4887 usuarios al Call Center solicitando referencia de las cuales 2801 fueron efectivas, 950 se cancelaron por trámite institucional, 483 por estabilidad del paciente, 297 recibieron tratamiento en la misma institución, 257 firmaron alta voluntaria, 85 fallecidos y 14 fugas .





Los motivos de mayor referencia solicitados por parte de la red de prestadores es que el usuario requiere ser atendido en entidad de mayor nivel de complejidad, y la mayor proporción de usuarios para los cuales se hizo la solicitud de referencia son los ubicados en el departamento de Nariño.

Tiempo Prom. Ubicacion Tiempo Prom. Traslado



En cuanto al tiempo promedio ponderado en horas utilizado en lograr ubicar a un paciente en una institución receptora después de la solicitud de la referencia dentro de las 24 horas siguientes al recibo de la solicitud; se puede analizar que fueron 19 horas el tiempo que transcurrió desde el momento de la solicitud al CALLCENTER a la aceptación de los usuarios en la institución de mayor complejidad; lo cual indica que se cumple con el tiempo establecido por la EPS.

Conclusiones Gestión Referencia y Contrarreferencia

- Los diagnósticos por los que fueron solicitadas referencias en el año 2021 fueron otros dolores abdominales y los no especificados, Supervisión del embarazo de alto riesgo y uso emergente de U07, apendicitis aguda.
- Las instituciones Hospital Departamental San Juan de Dios, Hospital San Rafael de Leticia- Amazonas, ESE Hospital Cumbal y Hospital Civil de Ipiales, fueron quienes generaron más remisiones durante el año 2021.
- Las instituciones que aceptan referencias comentadas desde Callcenter central de EPS-I Mallamas son Clínica la Estancia S.A, Compañía Operadora clínica Hispanoamérica SAS, Sociedad las Lajas y Hospital Infantil Los Ángeles.
- La gestión de la contrarreferencia de usuarios no es proporcional a la referencia, lo que indica que los prestadores no adelantar de manera juiciosa y responsable la notificación de contrarreferencia de usuarios.

2.2. Detalles Gestión Atención Inicial de Urgencias

ATENCIÓN INICIAL DE URGENCIAS: Modalidad de prestación de servicios de salud que implica acciones realizadas a una persona con una condición de salud que requiere atención médica en un servicio de urgencias

Para la vigencia 2021 el promedio de atenciones iniciales de urgencias reportadas por la red de prestadores fue de 4426 para un total de 53120 de enero a diciembre.

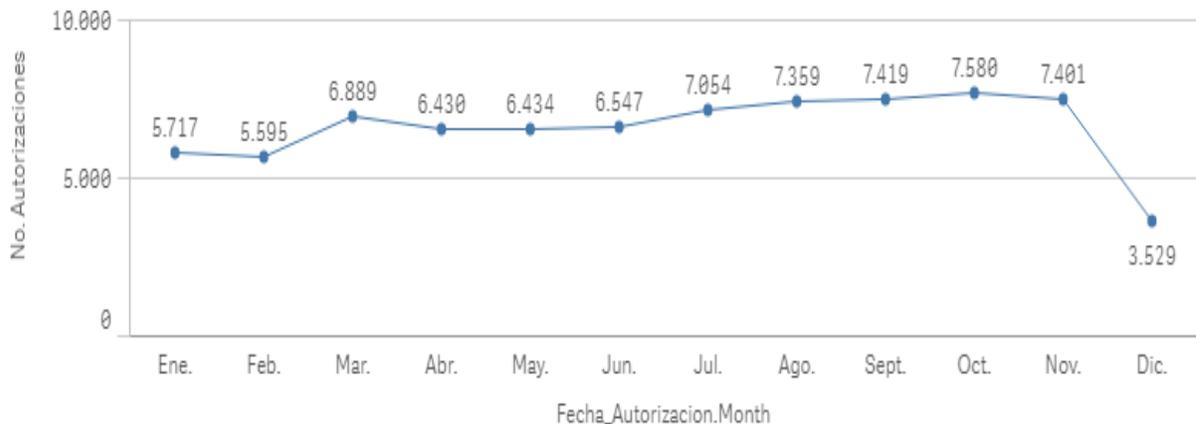
Los prestadores que mayor volumen de atención de urgencias reportaron la vigencia 2021 fueron: HOSPITAL CIVIL DE IPIALES ESE, IPS MUNICIPAL DE IPIALES E.S.E. y SOCIEDAD LAS LAJAS S.A.S.

Los departamentos en los cuales se encuentran ubicadas las instituciones que reportaron la mayor cantidad de atenciones iniciales de urgencias son Nariño, Putumayo, Cauca y Amazonas.



2.3. Detalles Gestión Autorizaciones Hospitalarias

La red de prestadores de servicios de salud efectúa las solicitudes hospitalarias a través de nuestros los canales dispuestos por la EPS MALLAMAS; correo electrónico autorizaciones@mallamaseps.com.co y la línea telefónica 313 765 90 37 al cual se da respuesta de manera oportuna por el grupo del Colaboradores de autorizaciones hospitalarias de EPS I Mallamas.



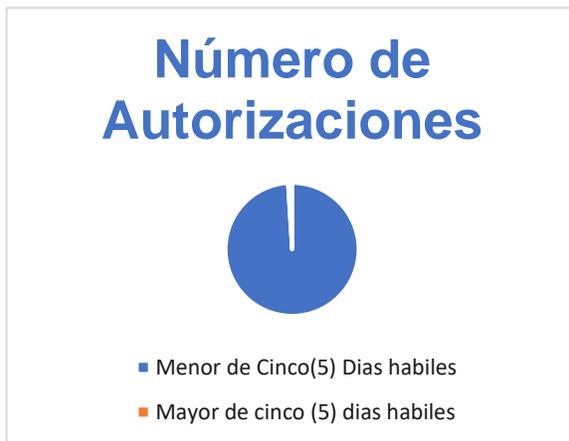
- Para el año 2021 se recibieron en total 77.354 solicitudes de autorizaciones hospitalarias.
- El mes con mayor número de solicitudes de autorizaciones hospitalarias realizadas en el año 2021 es octubre con 7.580 a diferencia del mes de diciembre con 3529 que fue el mes con menos autorizaciones generadas.
- Para el municipio de Ipiales fue donde se gestionó la mayor cantidad de autorizaciones de tipo hospitalario.
- Podemos identificar que el servicio para el que se gestionó la mayor cantidad de autorizaciones hospitalarias es internación con 47.727, seguido de quirúrgico con 22.855 e imagenología con 7.301

En términos de oportunidad, se identifica que las solicitudes de autorización hospitalaria deben ser gestionadas en 6 horas, REGISTRAR EL DATO DE LA OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN HOSPITALARIA.

SIGUE PENDIENTE EL DATO DE LAS SOLICITUDES DE AUTORIZACIONES AMBULATORIAS Y/O ELECTIVAS.

evidenciando que del total de las solicitudes gestionadas para la vigencia 2021, 77.798 autorizaciones fueron generadas menor a 5 días hábiles y 156 autorizaciones posteriores a los 5 días .

En el año 2019 las autorizaciones totales efectivas (menor de 5) días fueron 583,367, en el 2020 fueron 402,221, en el 2021 fueron 141,561, hay que tomar en cuenta el incremento de el número de usuarios n cada año, en una comparación de primer trimestre de estos años tenemos 2019 fueron 119.830, para el 2020 fueron 136.817, para el 2021 fueron 141.561 y para 2022 son de 192.118 se aprecia un crecimiento de autorizaciones en todos los años, a pesar de la pandemia el número de autorizaciones en el año 20 y 21 aumentaron, y para el 2022 en comparación al primer trimestre de 2021 el incremento fue de 50.557 autorizaciones más posiblemente por la reactivación económica y por la contención de costos realizados en el mes de diciembre 2,021.



Oportunidad	Número de Autorizaciones ELECTIVAS
Menor de Cinco(5) Días hábiles	159192
Mayor de cinco (5) días hábiles	1576

En términos de oportunidad, se identifica que las solicitudes para los servicios de consulta externa son 5 días calendario, evidenciando que el total de las solicitudes de autorizaciones gestionadas para la vigencia 2021 , son 160.718 las cuales se generaron oportunamente 159.192 .

2.5. Detalles Gestión Autorizaciones Materiales

Durante la vigencia 2021, se tramitaron un total de 938 autorizaciones de materiales, para la prestación de servicio de materiales las solicitudes fueron direccionadas a los siguientes prestadores:

- MEDIFORTH IPS
- PROVIMA
- FIJACIÓN EXTERNA
- MEDISURGI SAS
- MEDICAL NEURO



- ORTOPEDICA SAN CARLOS
- ORTOPEDICA DEL SUR
- DAVITA SAS

2.6. Detalles Gestión Autorizaciones Medicamentos de Alto Costo

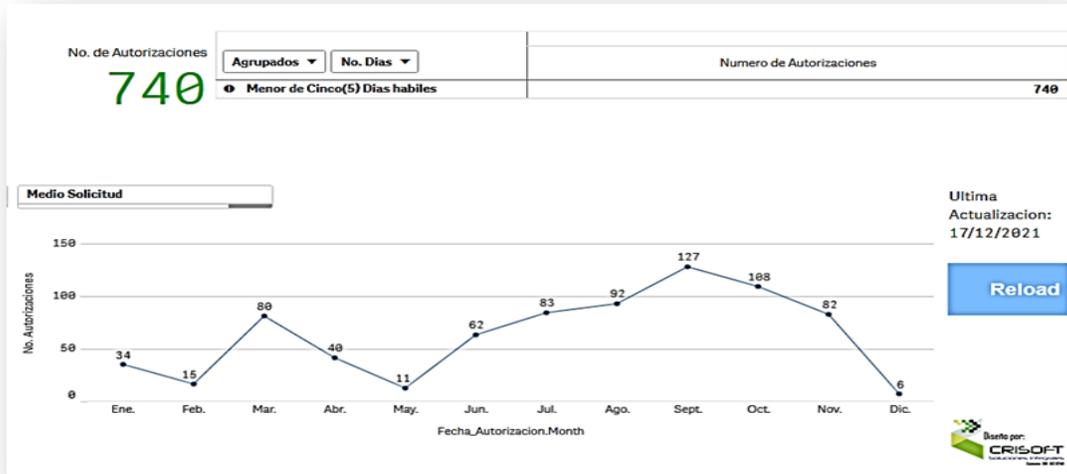
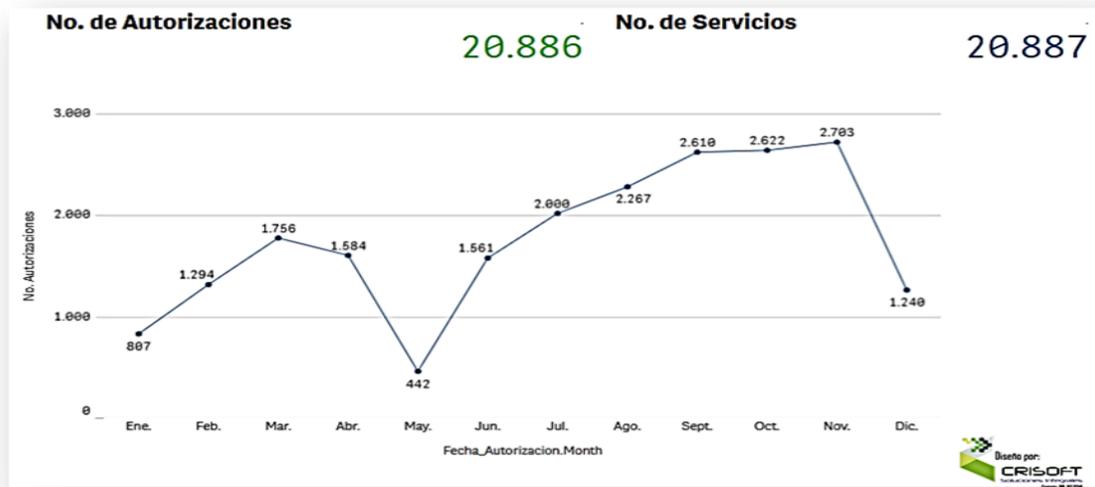
N	PROVEEDOR	N DE AUTORIZACIONES
1	Clínica Aurora	4
2	Fundación Hospital san Pedro	332
3	Provima	944
4	Medifort	186
	TOTAL	1466

2.7. Detalles Gestión Autorizaciones Hogares de Paso



Para el año 2021 se tramitaron en total 9011 solicitudes de autorizaciones de hogares de paso, siendo el mes de noviembre el que mayor volumen de autorizaciones se gestionaron para este concepto con 1191.

2.8. Detalles Gestión Autorizaciones Transporte terrestre, Fluvial y Aéreo



Con relación al Transporte terrestre, el departamento del Putumayo es una de las regionales con el porcentaje más alto en solicitudes de transporte terrestre seguido de Nariño y Vichada, siendo así que para este año el total de autorizaciones de transporte terrestre fue de 20.887.

El transporte fluvial viene garantizando para los departamentos del Putumayo y parte del Amazonas con el fin de garantizar el acceso a los servicios de salud a las IPS más cercanas al lugar de residencia de la población afiliada y su respectivo retorno (Total de autorizaciones 740)

Gestión Autorizaciones Transporte Aéreo



Este tipo de autorización de servicios se gestiona principalmente para usuarios que se encuentran en zona de dispersión como es Amazonas, Vichada, Meta y Vaupés por la ubicación geográfica, zonas en las cuales es muy difícil el acceso por otro medio de transporte diferente al aéreo, se evidencia que hay mayor solicitud de autorizaciones en comparación al año 2020 que fue un total de 390 autorizaciones y para 2021 se autorizaron un total de 1.261 autorizaciones.

2.9. Detalles Gestión peticiones, quejas, reclamos y sugerencias



El consolidado de PQR a nivel Nacional, durante el año 2021 corresponde a 1.334 PQRD que se recibieron y gestionaron.

El mecanismo por el cual se recibió la mayor cantidad de quejas fue el de SNS por donde se recibieron un total de 758 PQRD seguido del correo electrónico con 320.



En la clasificación interna se observa que la mayor proporción corresponde a RECLAMOS con 706, seguido de las QUEJAS con un total de 349.

Las regionales que mayor volumen de PQRS recibieron durante el 2021 fueron: Nariño, Amazonas, Putumayo y Vichada.

MOTIVOS PQR NIVEL NACIONAL	CANTIDAD
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS	188
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO POS	104
DEMORA DE LA REFERENCIA O CONTRARREFERENCIA	58
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS	51
NEGACIÓN DE LA AUTORIZACIÓN PARA TRANSPORTE	38

Se identifica que el mayor motivo para interposición de PQRD es el de Falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada.

MOTIVOS PQR SENTENCIA T-760	CANTIDAD
DEMORA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	406
DEMORA EN LA AUTORIZACIÓN DEL SERVICIO Y/O MEDICAMENTOS	271
FALLAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO	112
DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS Y/O DISPOSITIVOS	104

Según la clasificación que se realiza por parte de la SNS para Sentencia T-760 el motivo que más conlleva a la interposición de PQRD es la Demora en la prestación de los servicios.

INDICADORES RELACIONADOS A LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

El indicador relacionado a la Gestión de PQRS se mide en términos de oportunidad y efectividad en las respuestas.

INDICADOR DE OPORTUNIDAD O EFECTIVIDAD

Meta del indicador 60%

Primer trimestre 64%

Segundo trimestre 64%

Tercer trimestre 73%

Cuarto trimestre 61%



Se puede evidenciar que durante los cuatro trimestres se cumple con la meta establecida en el indicador.

Resultados de Oportunidad

El 86% de las PQRD que representa un total de **1148** se respondieron antes de los 15 días (en cumplimiento de las disposiciones establecidas normativamente) , mientras que un 14% que representa **186** se respondieron posterior a los 15 días.

Resultados de Efectividad NO EXISTE DATO

2.10. Detalles GESTIÓN DE TUTELAS

Durante el periodo de enero a 15 de diciembre de 2021 fueron notificados al área de gestión de cumplimiento de tutelas 164 fallos de tutelas de servicios de salud.

PERIODO	NÚMERO DE TUTELAS
1 trimestre	29 fallos
2 trimestre	52 fallos
3 trimestre	46 fallos
4 trimestre	37 fallos
TOTAL	164 Fallos

El segundo trimestre de la vigencia 2021 fue donde mayor proporción de fallos de tutela se presentaron.



DEPARTAMENTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
AMAZONAS	23	12%
CALDAS	9	6%
CAUCA	5	3%
VALLE	4	2%
NARIÑO	88	55%
VICHADA	9	6%
HUILA	4	3%
META	2	2%
VAUPES	8	4%
PUTUMAYO	11	6%
TOLIMA	1	0.5%
TOTAL	164	100%

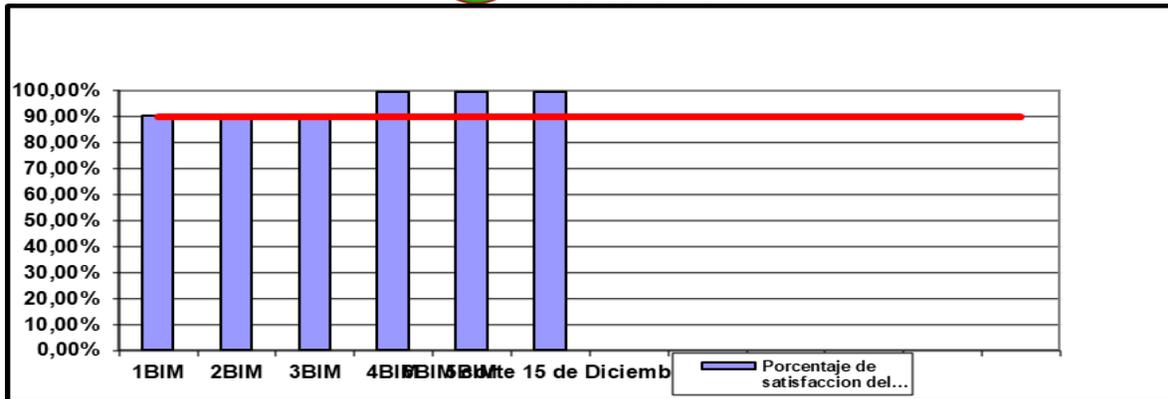
El departamento donde mayores fallos de tutela se presentaron fue en Nariño, seguido del Amazonas.

PERIODO	NUMERO DE TUTELAS
1 trimestre	18 fallos
2 trimestre	30 fallos
3 trimestre	25 fallos
4 trimestre	25 fallos
TOTAL	98 Fallos

De acuerdo con los fallos de tutela con orden de cumplimiento para prestación de servicios de salud, la mayor proporción de los mismos con un total de 47 fallos corresponde a AUTORIZACIONES SERVICIOS POS, 45 AUTORIZACIONES SERVICIOS NO POS y 7 EXCLUSIONES.

2.11. Detalles SATISFACCIÓN GLOBAL

La encuesta de satisfacción global tiene como finalidad Evaluar y analizar la percepción que tienen los afiliados respecto a los servicios ofrecidos por MALLAMAS EPS – INDIGENA y la prestación del servicio de salud por parte de la red contratada; buscando mejorar la calidad en la atención garantizando el cumplimiento de los derechos de la población afiliada.



Durante el año 2021 el grado de satisfacción global de los usuarios en la EPS-I MALLAMAS se encuentra en el **90%** de satisfacción durante el primer Bimestre, resultado que se incrementa durante el segundo, cuarto, quinto y sexto bimestre; logrando así cumplir la meta propuesta del **87%**.

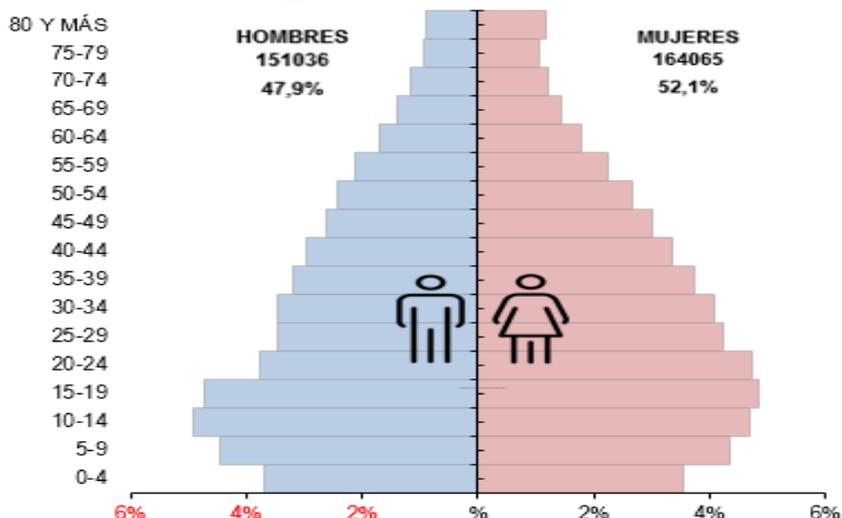
3. GESTIÓN CTC (NO PBS UPC).

INDICADOR	META	RESULTADO
% de PQRS relacionadas a la coordinación No UPC	NA	7,8%
% Oportunidad en direccionamientos de prescripciones que requieren Junta médica (Incluidas Nutriciones)	80%	80%
% Oportunidad en direccionamientos de prescripciones que no requieren Junta médica y que no sean procedimientos	95%	95%
% Oportunidad en direccionamiento de procedimientos NO POS	94%	90%

4. GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD.



GRAN TERRITORIO DE LOS PASTOS
**E.P.S. INDÍGENA
 MALLAMAS**
 El Autocuidado en salud Para Un Buen Vivir !



Fuente: BDU MALLAMAS EPS-I corte 31-12-2020.

Encontramos como característica importante tanto a nivel nacional como en los departamentos y municipios una proporción muy similar en la composición en cuanto a género así, para género femenino 52,01% con 164.065 afiliadas y para género masculino representa el 47,99% con 151.036 afiliados en donde la relación hombre/mujer prácticamente es de uno a uno, con una leve predominancia a favor de las mujeres.

PROPORCIÓN DE LA POBLACIÓN POR CURSO DE VIDA MALLAMAS EPS-I DISTRIBUCIÓN NACIONAL														
CICLO VITAL	AÑO-2014		AÑO-2015		AÑO-2016		AÑO-2017		AÑO-2018		AÑO-2019		AÑO-2020	
	No Absoluto	Fr. Relativa												
Primera infancia (0 a 5 años)	26372	9,13%	27828	8,38%	25647	9,22%	27792	9,14%	27411	9,14%	28754	9,10%	28013	8,89%
Infancia: 6 a 11 años.	36061	12,48%	36159	10,89%	32915	11,83%	34980	11,51%	34290	11,43%	34700	10,98%	36993	11,74%
Adolescencia: 12 a 17 años.	42126	14,58%	49450	14,90%	38711	13,91%	41639	13,70%	39160	13,06%	38830	12,29%	58019	18,41%
Juventud: 18 a 28 años.	58378	20,20%	78922	23,78%	54283	19,50%	60454	19,89%	57239	19,08%	60998	19,30%	117632	37,33%
Adultez: 29 a 59 años.	96699	33,46%	108705	32,75%	95194	34,20%	104775	34,47%	106508	35,51%	114519	36,23%	40199	12,76%
Persona Mayor: mayor de 60 años.	29367	10,16%	30846	9,29%	31566	11,34%	34303	11,29%	35311	11,77%	38253	12,10%	34245	10,87%
TOTAL	289003	100%	331910	100%	278316	100%	303943	100%	299919	100%	316054	100%	315101	100%



4.1. MODELO "TEJIENDO EL MODELO PROPIO E INTERCULTURAL DE ATENCIÓN EN SALUD PARA EL BUEN VIVIR"

4.1. 1. Dimensión Vida Saludable y Enfermedades Transmisibles

Esta dimensión busca garantizar el disfrute de una vida sana en las diferentes etapas del ciclo de vida, promoviendo modos, condiciones y estilos de vida saludables en los territorios cotidianos de las personas, familias y comunidades, así como el acceso a una atención integrada ante situaciones, condiciones y eventos transmisibles, con enfoque diferencial y equidad social, desde una perspectiva de desarrollo humano sostenible.

DIMENSIÓN	RESPONSABLE	INDICADOR	RESULTADO
Implementar modelo Gestión Integral de riesgo y enfoque diferencial	Subdirección de Gestión del Riesgo en Salud - Dir. Aseguramiento y Proyección Social	% De cumplimiento de la implementación	PENDIENTE
1. Revisar, actualizar el modelo de nefro protección: "HÁBITOS SALUDABLES PARA CORAZONES RESPONSABLES" 2. Validación y concertación del modelo de nefro protección 3. Implementación y evaluación anual de resultados del modelo de nefro protección locales. 4. Implementación y evaluación anual de resultados del modelo Nariño 5. Implementación del modelo nacional	Subdirección de Gestión del Riesgo en Salud	% de pacientes hipertensos controlados	PENDIENTE
	Subdirección de Gestión del Riesgo en Salud, IPS- I MALLAMAS	% de pacientes diabéticos controlados	PENDIENTE
	Subdirección de Gestión del Riesgo en Salud, IPS- I MALLAMAS	% de captación de HTA	PENDIENTE
	Subdirección de Gestión del Riesgo en Salud, IPS- I MALLAMAS	% de captación de Diabetes mellitus	PENDIENTE
	Subdirección de Gestión del Riesgo en Salud.	% de progresión de la ERC	PENDIENTE
Mejorar las coberturas en la detección Temprana de Ca. Uterino. Implementar las nuevas tecnologías en el tamizaje de Citología base líquida con tipificación con ADN - VPH.	Subdirección de Gestión del Riesgo en Salud	Prevalencia de mujeres con lesiones precancerosas del cuello uterino (lesión intraepitelial escamosa de alto grado o NIC II, NIC III o carcinoma in situ) y adenocarcinoma endocervical in situ.	PENDIENTE
1. Seguimiento nominal a la gestante a través del aplicativo en línea Sexualidad consentido maternidad responsable, Según RIA Materno Perinatal. 2. Priorizar la atención integral a la mujer gestante, desarrollando e implementando estrategias y acciones garantizar el acceso a las intervenciones de la ruta integral de atención en salud materno perinatal.	Subdirección de Gestión del Riesgo en Salud	Proporción de gestantes con cuatro o más controles prenatales	PENDIENTE
3. Fortalecer los procesos de seguimiento de casos sospechosos y confirmados de COVID y sus contactos	Subdirección de Gestión del Riesgo en Salud	% de Casos sospechosos y positivos de covid con seguimiento y cargue de datos a plataforma segcovid	PENDIENTE
		% de Casos sospechosos y positivos de covid en aislamiento completo	PENDIENTE

DIRECCION DE CALIDAD

Mallamas EPS-Indígena tiene claro que, para alcanzar la calidad, está debe ir encaminada a formar parte de la gestión y ejecución en cada uno de nuestros procesos, los cuales buscan siempre lograr una mejora continua y con ello una ventaja competitiva en nuestros servicios de salud, y así generar una completa satisfacción en nuestros usuarios.

Auditorías Externas de Inspección Vigilancia y Control

En cumplimiento de la normatividad vigente en lo relacionado con el proceso de inspección y vigilancia por parte de los entes de control y entes territoriales en los municipios donde Mallamas EPS-I hace presencia, se reciben las auditorías externas



mediante él envió de información en componentes para una mejor sustentación de la misma.

Durante la vigencia 2021 se recibieron **236** visitas de Inspección, vigilancia y control, las cuales fueron respondidas y debidamente Gestionadas por la Dirección de Calidad y los Profesionales a cargo del proceso en articulación con todas las dependencias.

SISTEMA ÚNICO DE HABILITACIÓN (SUH)

Normatividad aplicable:

- Decreto 515 del 2004: Definición de SUH para EPS
- Resolución 581 del 2004: Adopta manual de Estándares de Habilitación
- Decreto 780 del 2016; capítulo 4: : Habilitación para las EPS Indígenas
- Circular 008 del 208: 1.1.2. Habilitación de las EPS indígenas - EPSI
- Decreto 1848 del 2017: Sistema de Habilitación de las Entidades Promotoras de Salud Indígenas -EPSI, aplicables durante el periodo de transición al Sistema Indígena de Salud Propia e Intercultural -SISPI

Para la vigencia 2021 se trabajó bajo un plan de acción para el control y seguimiento a los requisitos de habilitación, el cual se encuentra en ejecución

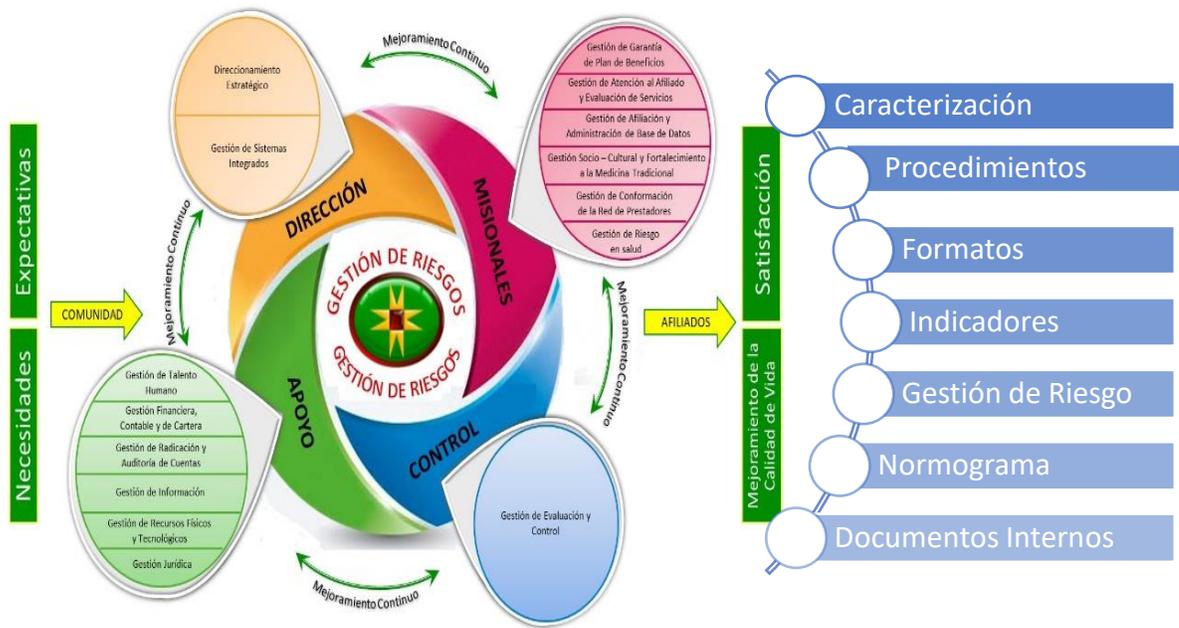
COORDINACIÓN DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN

SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

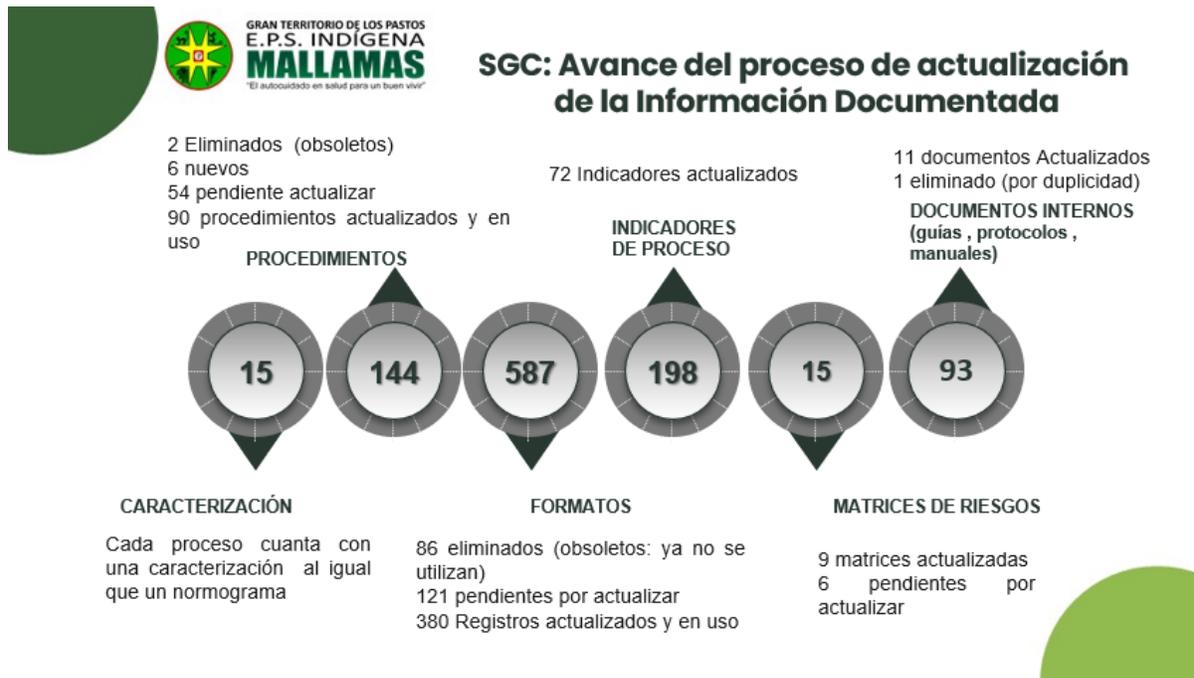
La norma Internacional ISO 9001 está enfocada a la consecución de la calidad en una organización mediante la implementación de un método o Sistema de Gestión de la calidad (SGC).



Componentes de los procesos del SGC de Mallamas EPS-I



Avance del proceso de actualización de la Información Documentada

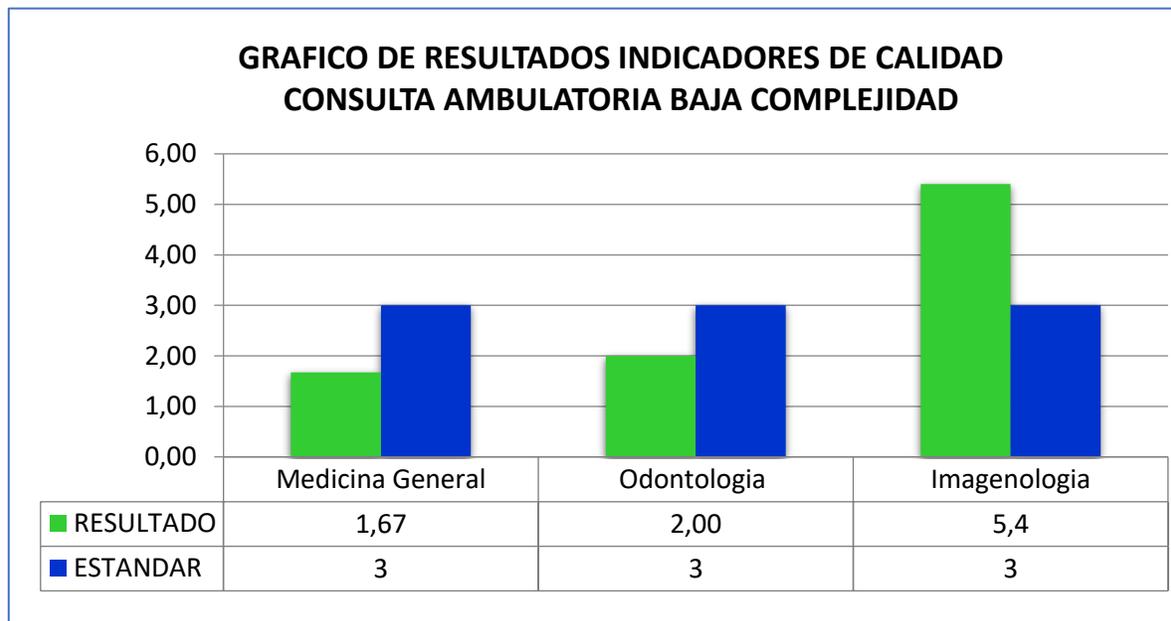


AUDITORÍAS INTERNAS

De acuerdo a las directrices del numeral 9.2 de la ISO 9001:2015, la organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca del SGC, por lo antes mencionado MALLAMAS EPS-I, planea y ejecuta auditoría interna en el año 2021 teniendo como criterios aspectos del Decreto de habilitación 1848 de 2017 y demás normas que intervienen para cumplimiento de requisitos.

COORDINACIÓN DE CALIDAD RED DE SERVICIOS

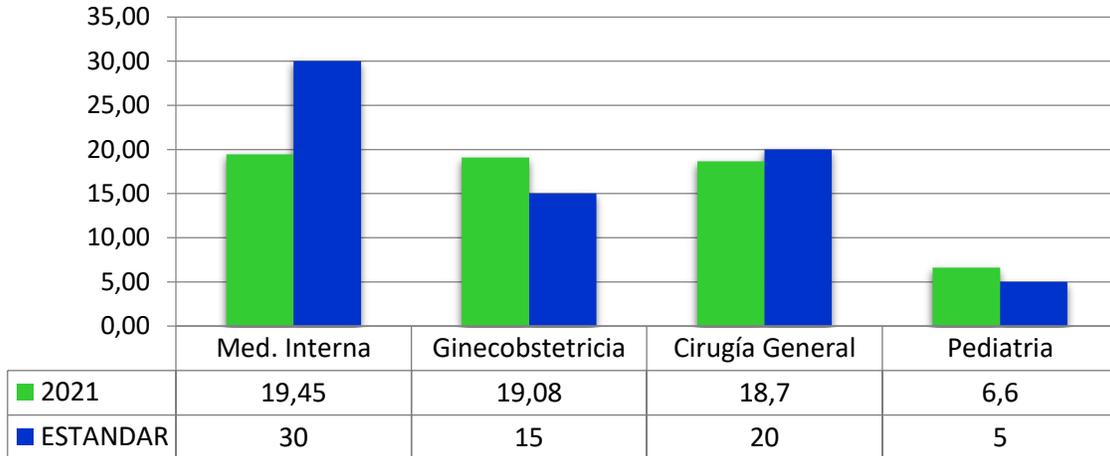
En este informe podemos apreciar los resultados consolidados de algunos de los indicadores de calidad, que, sumados a otros tantos, forman el universo de medición que es enviado a los organismos de control, y con lo cual se afianzan las decisiones que consolidan las diferentes políticas en salud, los mismos que permiten mostrar la gestión realizada por la EPS-I Mallamas .



Los resultados mostrados en los indicadores, permite establecer que la accesibilidad y oportunidad para los servicios de consulta ambulatoria en medicina general, odontología general e imagenología, fueron garantizados por la EAPB en la anualidad materia de estudio; Esto significa, que la red de prestadores contratados por MALLAMAS EPS INDIGENA, mantuvieron una capacidad resolutoria y una oferta de servicios que permitieron a nuestros afiliados una pronta solución a la necesidad manifiesta.

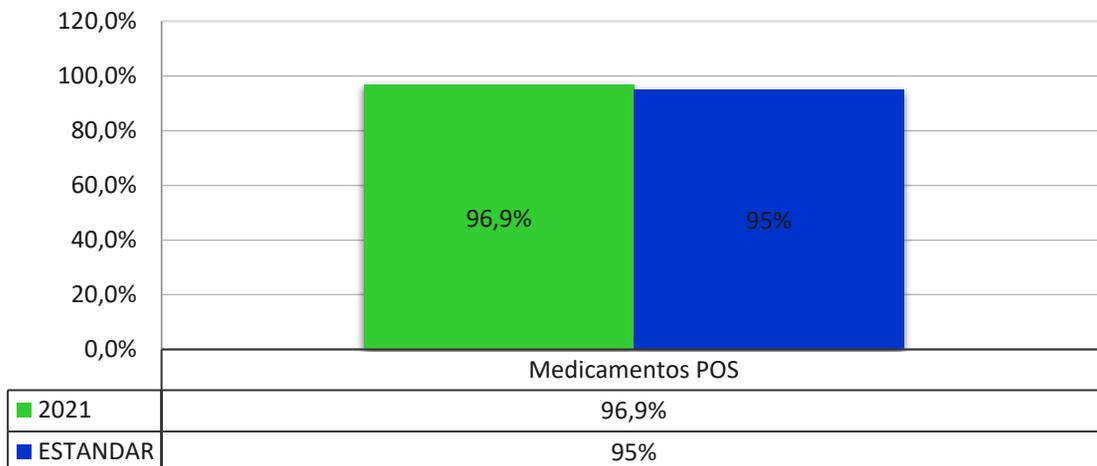


RESULTADOS INDICADORES DE CALIDAD CONSULTA ESPECIALIZADA



Conforme lo establece el MSPS en lo relacionado con los periodos de tiempo en los cuales el afiliado podrá recibir la atención médica por facultativo especialista en medicina interna, ginecobstetricia, cirugía y pediatría, se puede entender, que la EAPB dispone de una adecuada red de prestadores con la suficiente capacidad resolutive y así mismo un proceso de referencia y contra referencia que responde a la necesidad del afiliado, logrando su propósito al regular y controlar las remisiones otorgadas por medicina general y mantener la utilidad de la baja complejidad en el manejo integral de las patologías diagnosticadas en estos centros asistenciales.

GRAFICO DE RESULTADOS DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS



La entrega de medicamentos POS es garantía de lograr que la terapia instaurada por el facultativo médico tenga un resultado adecuado en la restitución de la salud del afiliado y es por esto que obtener un indicador en promedio equivalente al 96.9 para la anualidad 2021 y cuyos resultados superan el estándar base dado por el MSPS, infiere la adecuada prestación del servicio y la satisfacción de nuestros afiliados.



El organismo de control, inspección y vigilancia monitorea de manera constante, que la oportunidad en el servicio quirúrgico se encuentre en un promedio de 30 días. MALLAMAS EPS INDIGENA durante la anualidad en estudio, ha podido lograr que la red de IPS públicas y privadas con las cuales mantiene nexo contractual y que ofertan el servicio de cirugía puede garantizar una oportunidad en promedio de 29.85 días; este indicador es de suma importancia para la Coordinación de Calidad Red de Servicios, en el sentido, que el resultado permite evaluar la integralidad en la atención en salud, por cuanto en la mayoría de los casos, la intervención quirúrgica es la etapa final de un proceso terapéutico establecido para una patología en general.



DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

COORDINACIÓN DE RADICACIÓN Y AUDITORIA DE CUENTAS

MISIÓN:

Somos un equipo encargado de la ejecución de procesos de radicación y auditoría de cuentas por prestación de servicios, con el fin de contribuir a mantener la calidad de la información y la suficiencia de recursos económicos tendientes a garantizar servicios de salud seguros como de la eficiencia en el manejo de los mismos por parte de los prestadores.

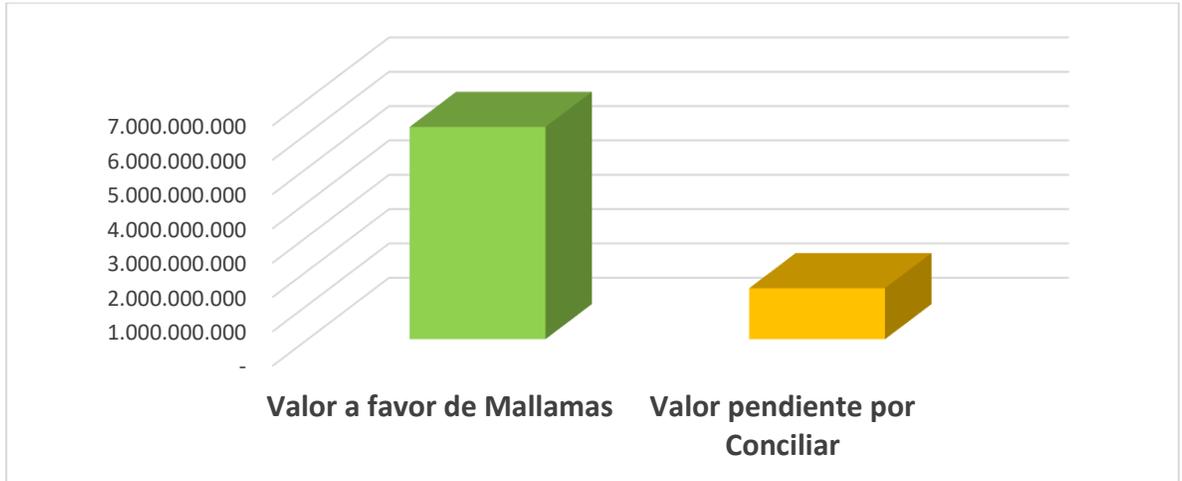
OBJETIVOS DE LA DEPENDENCIA

1. Garantizar la correcta aceptación y radicación de las cuentas de los servicios de salud prestados por las IPS a los afiliados de EPS - I Mallamas respondiendo a mantener calidad del dato
2. Mantener la suficiencia de recursos económicos y la pertinencia en la prestación de los servicios de salud, mediante auditorías a las cuentas, tendientes a garantizar una efectiva prestación de servicios de salud y eficiencia en el manejo de recursos financieros.
3. Realizar la verificación del proceso de atención que se brinda en la red contratada al paciente hospitalizado a través de la evaluación de la pertinencia y

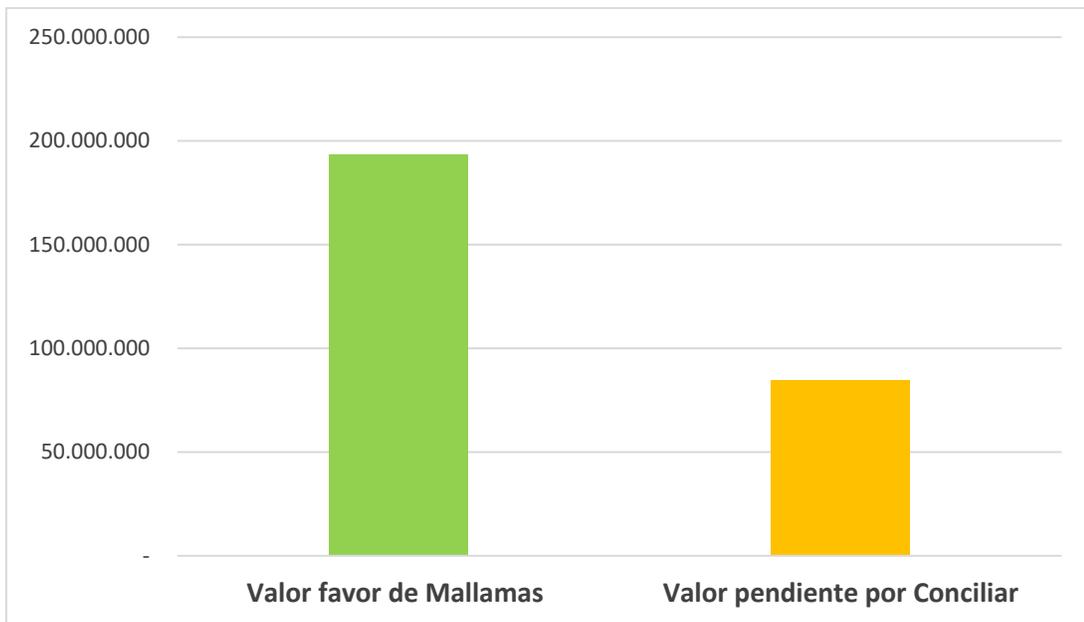


el uso racional y adecuado de los servicios, impactando positivamente en el costo médico y asegurando calidad en la prestación de los servicios de salud.

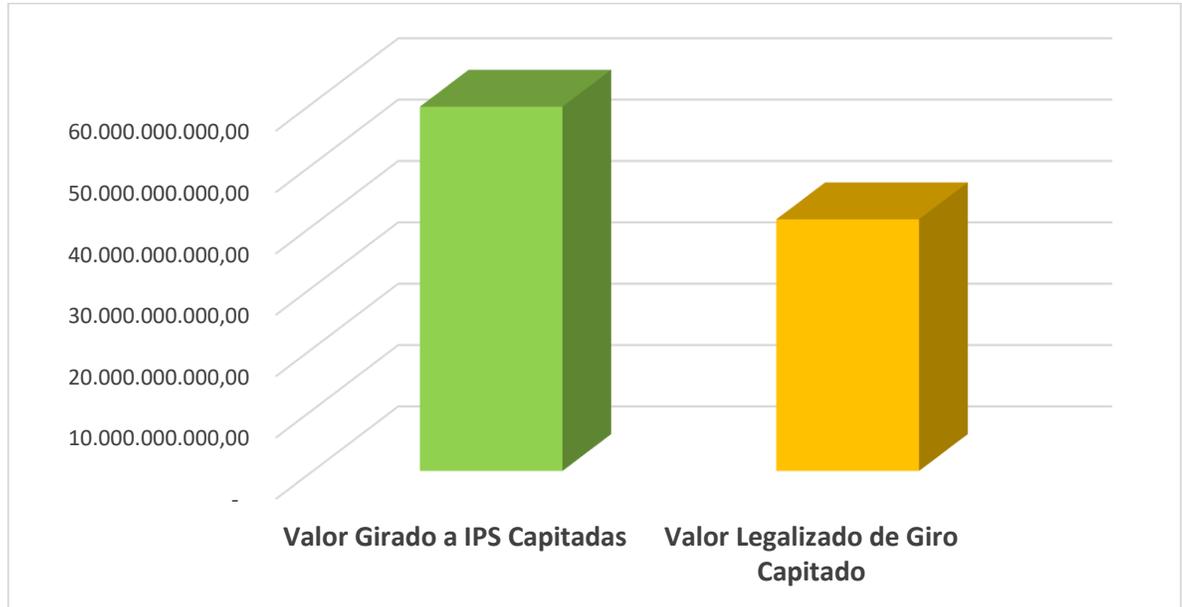
Valor Recuperado por Glosas año 2021



Valor Recuperado por Cruces de Facturas a IPS Capitadas año 2021



Valor Legalizado por Giro Cápita 2021



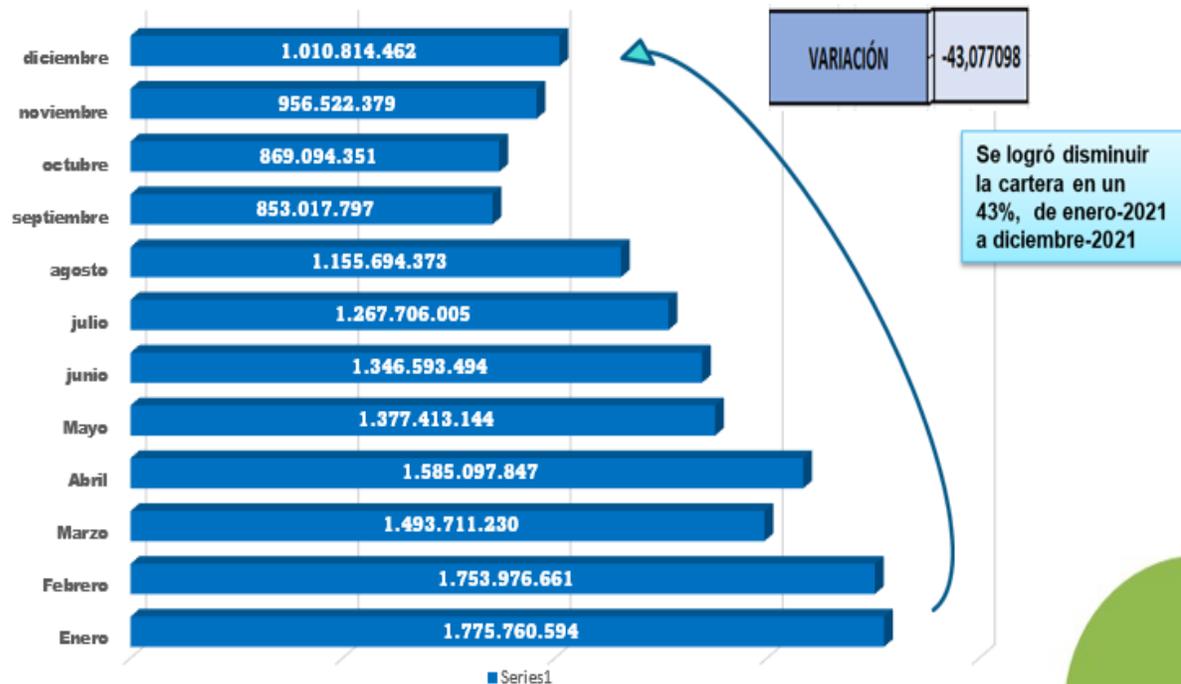
CIRCULAR CONJUNTA 030 DE 2013

La circular 030 establece un procedimiento de saneamiento y aclaración de cuentas del sector salud a través del cruce de información entre ERP (EPS del Régimen Contributivo y Subsidiado y ET) e IPS (públicas y privadas), Determinando el estado de las cuentas (si hay coincidencia fijar y suscribir compromisos obligatorios de pago – si no hay coincidencia aclarar y depurar la información que no coincide entre los actores del sistema).



FECHA REPORTE	TRIMESTRE REPORTADO	SALDO REPORTADO TRIMESTRALMENTE
ene-21	Oct-Nov-Dic 2020	60,664,511,229
abr-21	Ene-Feb-Mar 2021	60,664,511,229
jul-21	Abr-May-Jun 2021	76,460,511,204
nov-21	Jul-Ago-Sep 2021	47,725,256,399

GESTIÓN DE COBRO APORTES A SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD



LEGALIZACION DE ANTICIPOS

Teniendo en cuenta el balance de comprobación a 31 de diciembre de 2020 de la cuenta de anticipos, existía un saldo pendiente por legalizar de \$13.379.875.479 para el año 2021 se realizaron pagos por concepto de anticipo por valor de \$3.954.607.343 (débitos), y la gestión realizada para la legalización asciende a un valor de \$7.846.085.652 (créditos). Un equivalente al 58.6% del valor inicial de los anticipos, para un saldo a 31 de diciembre de 2021 en la cuenta 190604 por valor de \$9,488,397,170.



CUENTA	DETALLE	SALDO A 31/12/2020	ANTICIPOS GENERADOS 2021	VALOR LEGALIZADO 2021	SALDO A 31/12/2021
19060401	ANTICIPO PARA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SE ADMIN	3,440,600,850	222,363,101	1,239,808,678	2,423,155,273
19060402	ANTICIPOS A IPS MALLAMAS	63,526,162	-	-	63,526,162
19060403	ANTICIPO PARA ADQUISICION DE BIENES Y SE	1,227,209,592	-	49,094,826	1,178,114,766
19060404	ANTICIPO CONTRIBUTIVO	383,277,995	24,277,903	295,122,662	112,433,236
19060411	BIENES Y SERVICIOS ADMON 2017	33,970,200	-	11,800,000	22,170,200
19060412	SERVICIOS DE SALUD SUBSIDIADO	3,082,960,458	1,872,209,474	2,669,101,946	2,286,798,086
19060414	ANTICIPO GIRO 2017	1,189,461,138	70,970,728	617,252,776	643,179,090
19060415	ANTICIPOS 2018	385,693,429	7,773,968	193,447,017	200,020,380
19060416	ANTICIPOS GIRO 2019	213,569,931	-	12,755,679	200,814,252
19060417	SERVICIOS DE SALUD SUBSIDIADO	3,347,605,724	1,702,922,869	2,714,440,769	2,335,357,724
19060418	SERV DE SALUD CONTRIBUTIVO 2018	12,000,000	54,089,300	43,261,300	22,828,000
TOTALES ==>		13,379,875,479	3,954,607,343	7,846,085,652	9,488,397,170

COORDINACIÓN DE RECOBROS Y NO UPC

GESTIÓN DE RECOBROS CON ENTES TERRITORIALES VIGENCIA 2021

Entidad Beneficiaria de Pago	Número de identificación	Valor Pagado NO PBS
Mallamas EPS-I	Adres	\$ 672,590,756
Mallamas EPS-I	Instituto Departamental De Salud De Nariño	\$ 247.811.693
Mallamas EPS-I	Secretaria De Salud Del Cauca	\$ 33.678.957
TOTAL RECAUDADO		\$ 954.081.406

GESTIÓN DE RECOBRO ANTE LA ADRES VIGENCIA 2021

Entidad Beneficiaria de Pago	Número de identificación	Valor Pagado NO PBS
Mallamas EPS-I	Adres	\$ 672,590,756
TOTAL RECAUDADO		\$ 672,590,756

GESTIÓN DE AUMENTO EN PRESUPUESTO MAXIMO PARA VIGENCIA 2021 RESOLCION 594 DE 2021.

En comparación a la vigencia 2020 la coordinación de recobros y no UPC luego de las gestiones realizadas a través de la plataforma MIPRES logro aumentar el presupuesto máximo para la vigencia 2021 de la siguiente manera:



Comparativo de presupuestos máximos.

VIGENCIA 2020 según resolución 206 de 2022	VIGENCIA 2021 según resolución 594 de 2021
\$ 2.253.500.655	\$ 7.852.339.292

GESTIÓN DE 1° AJUSTE A PRESUPUESTO VIGENCIA 2021 RESOLUCIÓN

Posterior a las gestiones realizadas desde la Coordinación de recobros y no UPC ante Ministerio de Salud y Protección Social se logra un primer ajuste al presupuesto máximo de la vigencia 2021 para la financiación de tecnologías NO PBS; percibiendo el siguiente recurso.

PRIMER AJUSTE A PRESUPUESTO MAXIMO VIGENCIA 2021 según resolución 2326 de 2021	\$ 2.983.021.155
---	-------------------------

COORDINACIÓN DE TESORERIA

- **COMPROMISOS DE PAGO**
- **Compromisos Circular 030**
- **Compromisos De Gerencia Dirección Administrativa Y Tesorería**

Como se observa en el cuadro los compromisos que se adquieren con los prestadores estos han sido cumplidos mediante giro directo y mediante transferencia electrónica, además se viene realizando los pagos de manera general teniendo en cuenta la cartera con toda la red prestadora de servicios de salud.



**LEGALIZACION DE ANTICIPOS DE SALUD
VIGENCIAS 2019 A 2021**

VIGENCIA	VALOR PAGADO	VALOR LEGALIZADO	VALOR RECONOCIDO EN ACTA	VALOR EN PROCESO DE RADICACION Y LEGALIZACION	SALDO PENDIENTE POR LEGALIZAR
2019	2,745,864,730	2,126,697,190	422,603,620	14,791,430	181,772,490
2020	3,024,634,181	2,538,855,925	356,871,518	53,486,777	75,419,961
2021	1,511,018,169	599,503,184	354,834,320	336,138,827	220,541,838
TOTALES	7,281,517,080	5,265,056,299	1,134,309,458	404,417,034	477,734,289

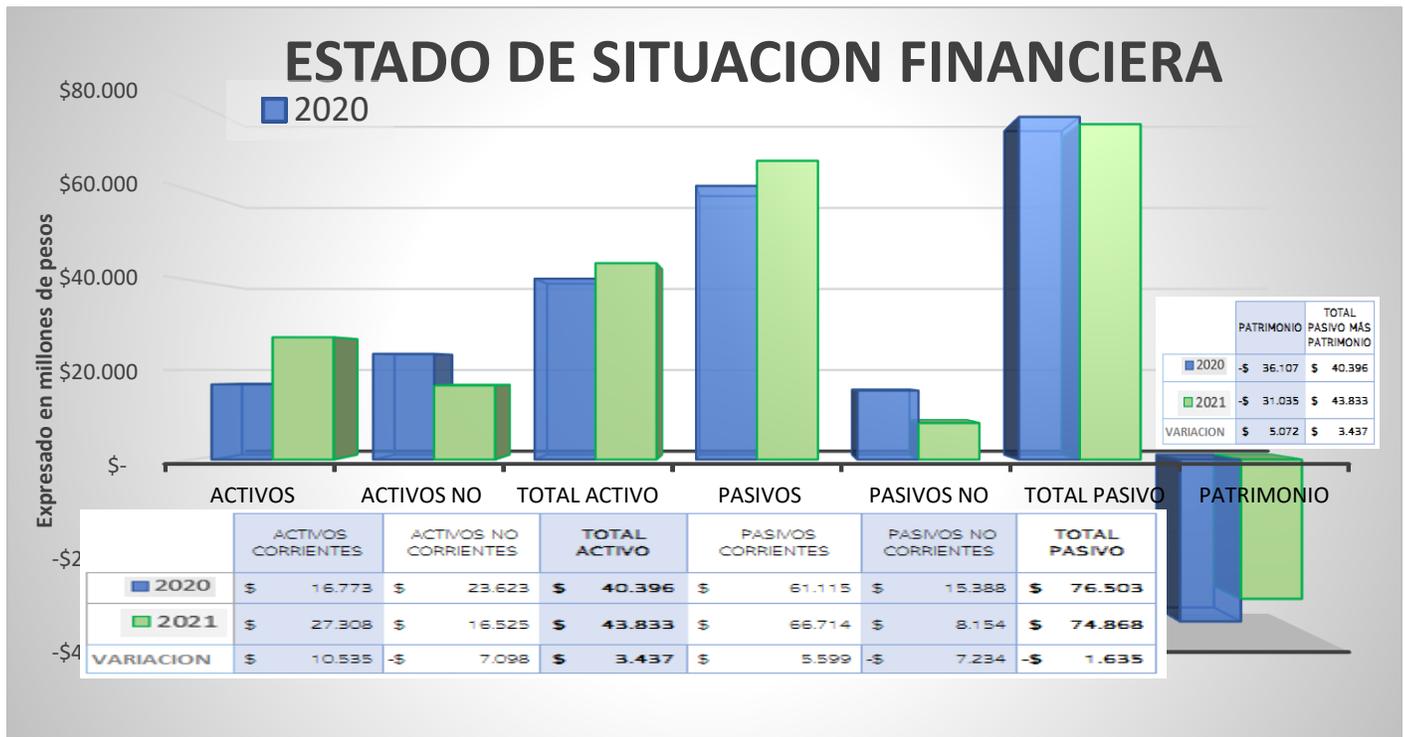
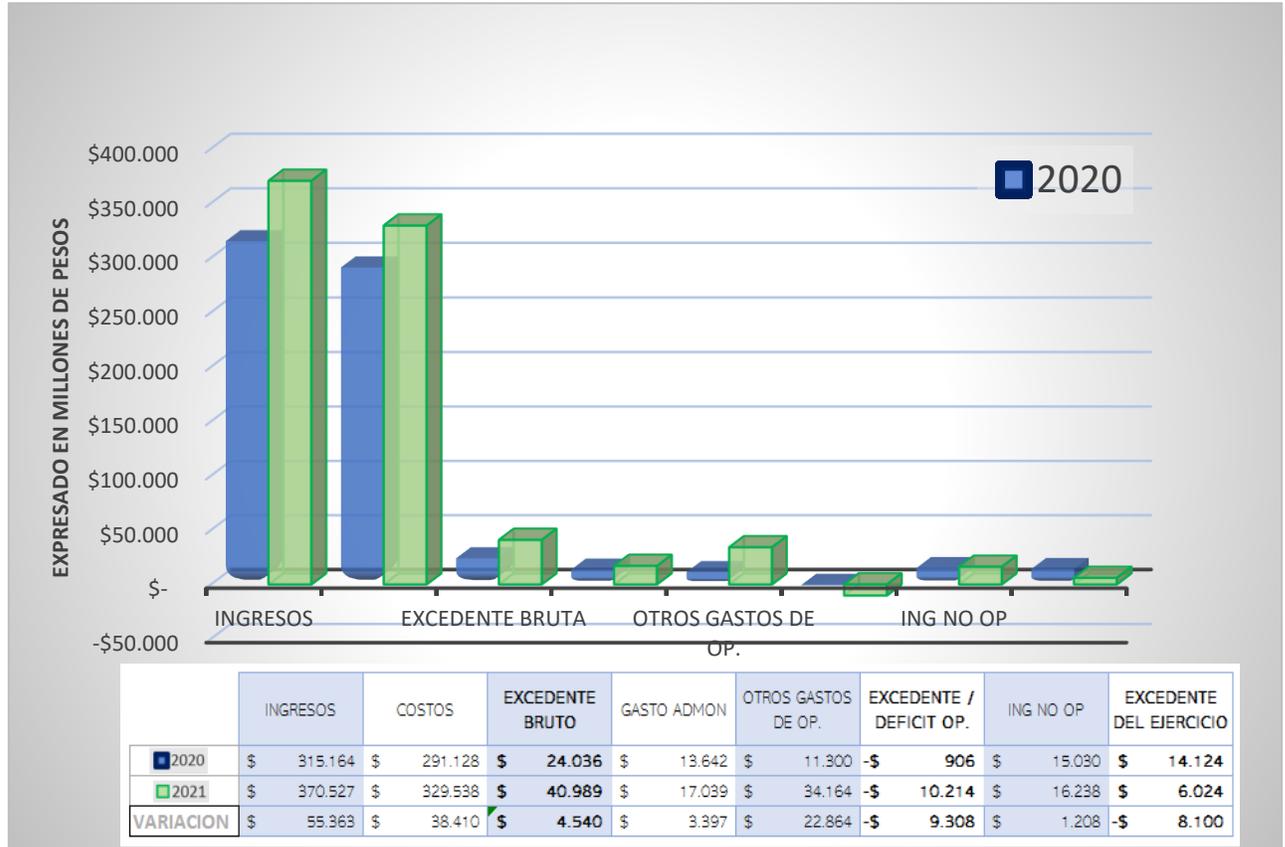
PAGO GASTOS ADMINISTRATIVO

Los gastos administrativos garantizan el buen funcionamiento de la empresa por esta razón en esta vigencia se ha realizado los pagos de manera oportuna a todos los proveedores, teniendo en cuenta el cumplimiento de todos los lineamientos enmarcados en los procedimientos.

GASTOS ADMINISTRATIVOS 2021		
MES	INGRESO 8%	VALOR PAGADO
enero	2.140.804.305	2.218.116.552
febrero	2.139.537.115	1.243.639.897
marzo	2.152.663.116	2.724.604.888
abril	2.155.265.822	276.960.895
mayo	2.166.289.129	1.627.011.676
junio	2.175.081.975	1.980.525.426
julio	2.189.415.665	1.743.491.629
agosto	2.247.609.934	1.760.941.429
septiembre	2.235.933.470	1.958.491.142
octubre	2.255.558.325	1.858.433.670
noviembre	2.262.648.885	1.761.159.998
diciembre	2.262.648.885	1.792.222.011
Total general	26.383.456.626	20.945.599.213



ME CONTABLE



COORDINACIÓN DE GESTIÓN HUMANA

Se levantó una planta de cargos y actualización de manual de funciones acorde a perfiles profesionales.

Se actualizó examen de conocimientos para técnicos y profesionales tanto generales como por áreas.

Se actualizó procedimiento de selección de personal, capacitación, evaluación de desempeño.

Se implementó un test psicológico “TEST DE WALTEGG” el cual ha permitido identificar competencias idóneas para la vacante.

Se implementó entrevista psicológica mediante la cual se valora aspectos personales, académicos, motivaciones laborales.

Se capacitó a los funcionarios de atención al usuario “trato digno y humanizado”.

Se capacitó a todos los funcionarios en temáticas relacionadas con el área de desempeño.



Se implementó plan de bienestar laboral e incentivos a través de programas culturales, celebración de fechas especiales, reconocimiento y compensación de los trabajadores.

Implementación de pausas mentales en la jornada de la mañana, pausas activas en la jornada de la tarde, el día viernes se programa una sesión de bailoterapia, juegos de mesa y karaoke



Conformación y Capacitación de brigada de emergencia EPS-I e IPS
Semana de Seguridad y Salud en el Trabajo,
Tamizaje de salud.



JEFATURA JURÍDICA

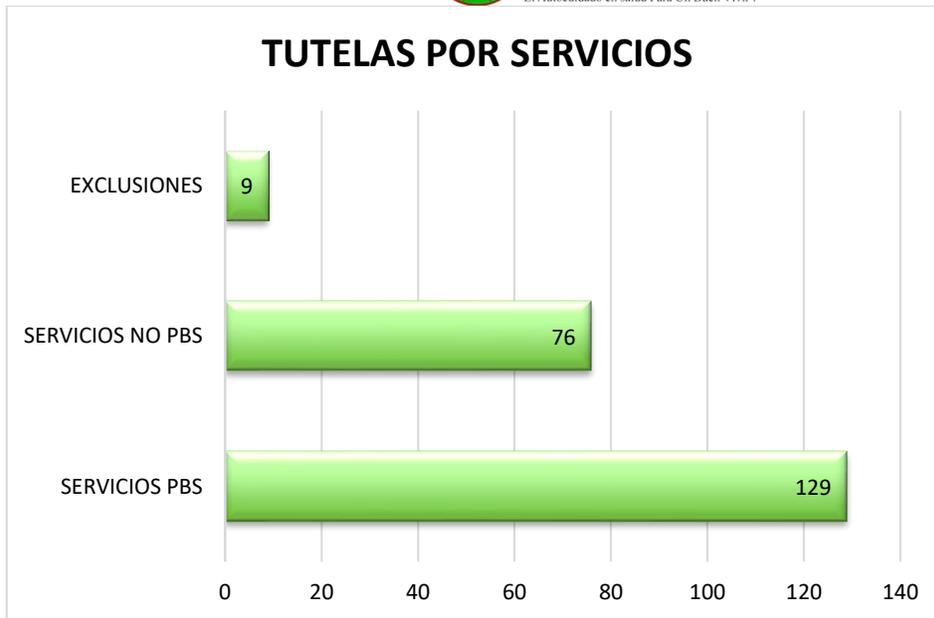
- Procesos Judiciales.
- Procesos Administrativos.
- Procesos de Responsabilidad Fiscal.
- Procesos Disciplinarios.
- Acciones de Tutelas.
- Acciones de Nulidad y Restablecimiento de Derecho

TUTELAS CLASIFICADAS POR CATEGORIA DE SERVICIOS DE SALUD

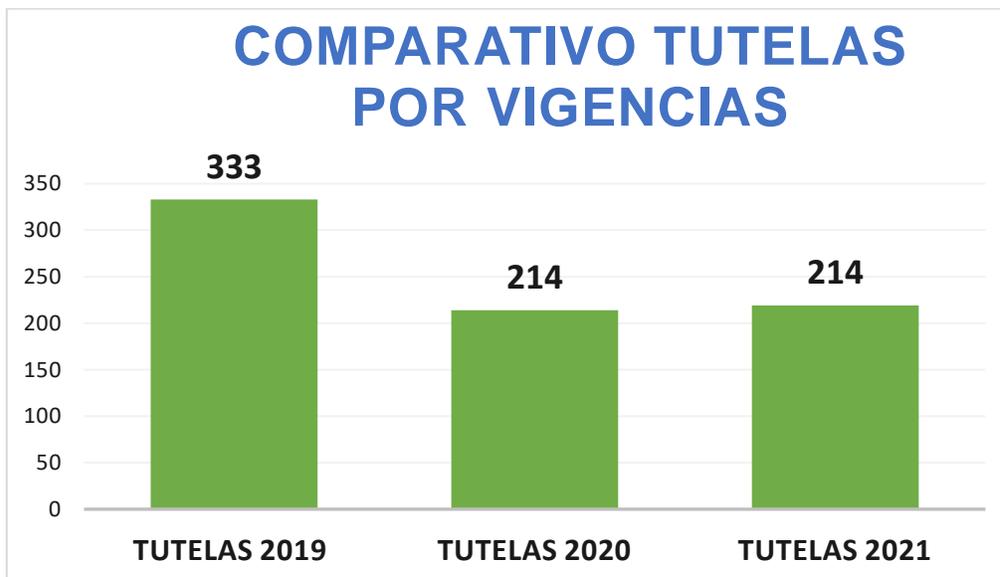
Servicios PBS: son los servicios que se encuentran dentro del Plan de Beneficios, es el conjunto de servicios para la atención en salud que todo afiliado al Sistema General de Seguridad Social en Salud tiene derecho.

Servicios NO PBS: corresponde a aquellos servicios y tecnologías en salud que no se encuentran incluidos en el mencionado plan, y por tanto, no son financiados por la UPC.

Exclusiones: Estas serán aquellos procedimientos, servicios y medicamentos que no serán cubiertos con recursos públicos asignados a la salud. Por ende, no se debería invertir en cosas que cumplan con estos criterios



COMPARATIVO DE TUTELAS POR VIGENCIAS 2019 ~ 2021



La buena gestión de la Entidad junto con la información adecuada y atención oportuna a nuestros afiliados ha logrado la disminución progresiva de las Acciones de Tutela.

Durante el año 2021 las acciones de tutelas no incrementaron, por el contrario, se mantuvieron en el rango en comparación con el año anterior.

CLASIFICACIÓN DE FAVORABILIDAD DE TUTELAS 2021.



GRAN TERRITORIO DE LOS PASTOS
**E.P.S. INDÍGENA
MALLAMAS**
El Autocuidado en salud Para Un Buen Vivir!

SIN ORDEN DE CUMPLIMIENTO: Se consideran aquellas tutelas donde el juez en pronunciamiento falla como: (Hecho superado, improcedente, Se desiste continuar con el trámite tutelar, No se tutela). 80 fallos de tutela.

CON ORDEN DE CUMPLIMIENTO: Se consideran aquellas tutelas donde el juez en pronunciamiento (Ordena garantizar servicios de salud, o continuar con tratamiento integral sobre la patología referida sobre la acción de tutela). 121 fallos de tutela.

PENDIENTES POR FALLO: 13 Tutelas. (las tutelas que se dio contestación durante el mes de diciembre, pero al final del periodo no fueron notificados los fallos)

CLASIFICACIÓN DE FAVORABILIDAD DE TUTELAS 2021.



El 37% de acciones de Tutelas interpuestas a Mallamas EPS-I no se emitió orden judicial en contra de la Entidad, que corresponde a 80 Fallos.

El 57% de acciones de Tutelas interpuestas a Mallamas EPS-I cuentan con una orden judicial en contra de la Entidad, que corresponde a 121 Fallos.

El 6% de acciones de Tutelas no fueron notificados los fallos de tutelas por el Juzgado de conocimiento.

GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO TUTELAS 2021.

En el años 2021, fueron notificados 214 Acciones de tutela por servicios de salud PBS – NO PBS – EXCLUSIONES.

ORDEN JUDICIAL	NUMERO DE TUTELAS
FALLOS DE SALUD CON ORDEN DE CUMPLIMIENTO	121
SIN ORDEN JUDICIAL DE CUMPLIMIENTO	80
PENDIENTES FALLO	13
TOTAL TUTELAS 2021:	214

GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO TUTELAS 2021.

Resultados del Seguimiento al Cumplimiento de los Fallos de Tutelas notificados a Mallamas EPS-I durante la vigencia 2021.

TUTELAS CON SEGUIMIENTO EFECTIVO	TUTELAS POR VERIFICAR LA NECESIDAD DEL CUMPLIMIENTO
98	23

Dentro de las 201 tutelas por servicios de salud, las autorizaciones que se generaron en el seguimiento se realizaron así:



PERIODO	NUMERO DE TUTELAS
1 trimestre	33 fallos
2 trimestre	47 fallos
3 trimestre	67 fallos
4 trimestre	54 fallos
TOTAL	201 Fallos (queda por fuera las tutelas sin fallo notificado)

PROCESOS JUDICIALES Y ADMINISTRATIVOS

- Procesos Ejecutivos
- Procesos Reparación Directa
- Procesos Responsabilidad Fiscal
- Procesos Sancionatorios
- Procesos Disciplinarios

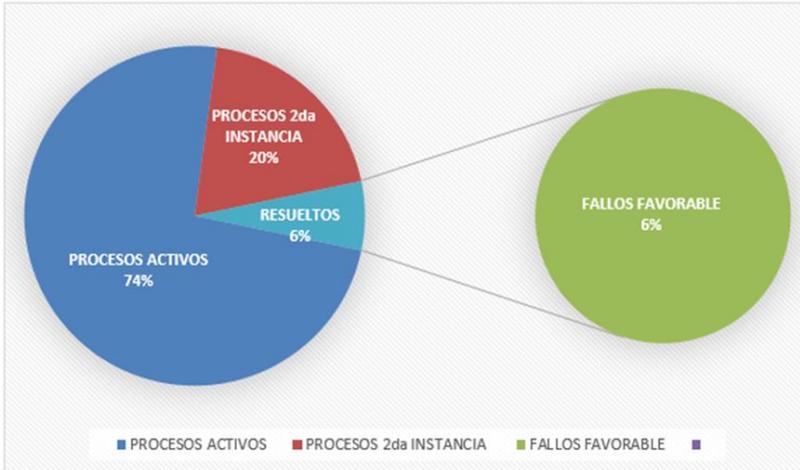
PROCESOS JUDICIALES
PROCESOS ACTIVOS - VIGENTES : 178
PROCESOS RESUELTOS - FAVORABLES : 15
PROCESOS TRAMITE EN 2DA INSTANCIA: 48

TOTAL PROCESOS
241

DETALLE PORCENTUAL EN PROCESOS JUDICIALES Y ADMINISTRATIVOS

De los procesos judiciales y administrativos Mallamas EPS-I figura en calidad de Demandante y Demandado.

La gestión Jurídica en función de MALLAMAS EPS-I, ha logrado la resolución favorable en Procesos Judiciales y Administrativos.



De los procesos judiciales y administrativos Mallamas EPS-I figura en calidad de Demandante y Demandado.

La gestión Jurídica en función de MALLAMAS EPS-I, ha logrado la resolución favorable en Procesos Judiciales y Administrativos.

AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN

La Jefatura Jurídica asistió en representación de MALLAMAS EPS-I a todas las Audiencias de Conciliación convocadas por los Órganos y Entes de Control, atendiendo a los llamados en función del Sistema de Salud.

AUDIENCIAS ENTES DE CONTROL



DIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Coordinación de Estadística.

1. Reporte y análisis de información interdependencias
2. Reporte de información a Entes de Control



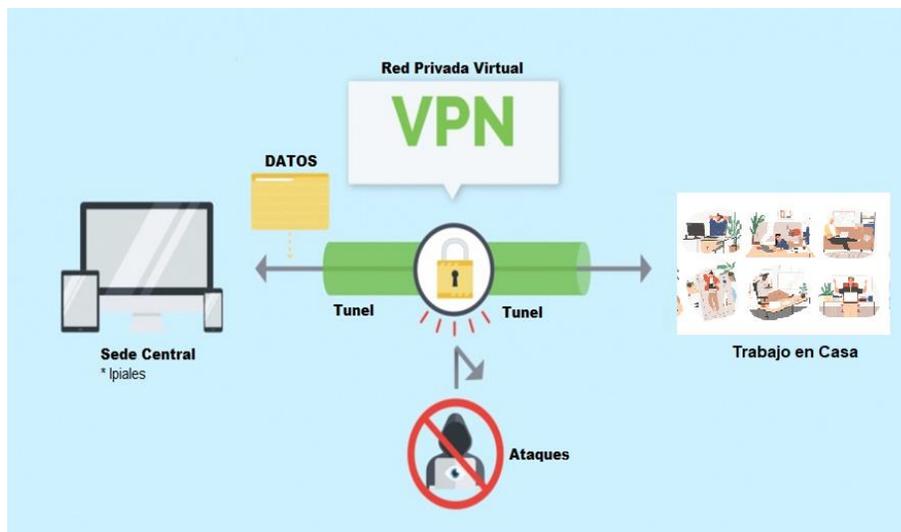
3. Administración de herramienta de inteligencia de Negocios para la toma de decisiones.
4. Seguimiento a envío de información a entes de control
5. Brindar reportes con calidad del dato.
6. Brindar asesoramiento a las dependencias en cuanto a reportes y validaciones a entes de control.
7. Estar al día con los mecanismos y estructuras de análisis de datos.
8. Mantener la información actualizada así garantizar los reportes según las necesidades de cada área.

TOTAL DE REPORTES REALIZADOS	
PERIODICIDAD REPORTES	CANTIDAD
ANUAL	31
BIENAL	1
MENSUAL	444
QUINCENAL	72
SEMANAL	48
SEMESTRAL	20
TRIMESTRAL	68
TOTAL	684

RELACION DE ENTES DE CONTROL Y NUMERO DE REPORTES	
ENTE DE CONTROL	CANTIDAD REPORTES
CORREOS INSTITUCIONALES	3
CHIP	5
FTPS UGPP	8
MI SEGURIDAD SOCIAL	2
PISIS	32
PLATAFORMA SUPERSALUD	36
CUENTA DE ALTO COSTO	6
CONTRALORIA	5
TOTAL	97



Dirección de Sistemas de Información
Coordinación de Informática y Mantenimiento.



DIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Coordinación Gestión de Información

1. Nuevos desarrollos de software
2. Ajustes y actualización del software empresarial
3. Auditorías al Sistema de Información Empresarial
4. Documentación del Sistema de Información



GRAN TERRITORIO DE LOS PASTOS
**E.P.S. INDÍGENA
MALLAMAS**
El Autocuidado en salud Para Un Buen Vivir!

15 reuniones focales, 6 capacitaciones y 119 reuniones para el levantamiento de requerimientos, así como el seguimiento al correo electrónico, entre otros mecanismos que construyen un puente de comunicación directa y eficiente entre la EPS y el proveedor de software.



NUEVOS DESARROLLOS DE SOFTWARE

Durante el año 2021 se contó con las actividades específicas de desarrollo de software, que comprenden el análisis de los procesos, levantamiento de requerimientos, codificación, pruebas y puesta en marcha de los siguientes aplicativos webs, que a la fecha son herramientas funcionales que se han adaptado a las actividades diarias de los funcionarios de Mallamas EPS-I.

- ✓ Aplicativo web Agendamiento para vacunación COVID-19.
- ✓ Validador Resolución 202.
- ✓ API de Integración (Solicitud y consulta de Autorizaciones).
- ✓ Verificación de Medicamentos Regulados.
- ✓ Recepción de Facturación Electrónica en Radiación de Cuentas.
- ✓ Aplicación Móvil Oficina Virtual.
- ✓ Big Data Analytics con Power BI.
- ✓ Presolicitud de autorizaciones.
- ✓ PQR Online.



- ✓ Aplicativo MIPRES.
- ✓ Aplicativo Resolución 521

AJUSTES, ACTUALIZACIÓN DEL SOFTWARE Y MANUALES

El desarrollo de software comprende una serie de procesos y ciclos que requieren de permanente actualización y retroalimentación por parte de los usuarios debido a cambios normativos, mejoras en los procesos, o cambio de personal. Por lo anterior, se ha visto la necesidad de realizar modificaciones al sistema de información de Mallamas EPS-I.

DOCUMENTACION SIEM Y SOLICITUDES DE AJUSTES

Tabla de porcentaje tickets atendido

APLICATIVOS	Porcentaje de cumplimiento
Administración 4505	95%
Administrador de Usuarios	88%
Alto Costo	94%
Aseguramiento	99%
Atención al usuario	97%
Auditoria Concurrente	91%
Auditoria de RIPS	98%
Citas	100%
Contrataciones	97%
Contributivo	98%
Control de Tecnologías	100%
Cuentas Administrativas	100%
Cuentas por Pagar	96%
Desagregacion	100%
Ficha IFASORIS	91%
Gestantes	95%
Hoja de Ruta	100%
Inventarios de Activos	96%
Jurídica	0%
MiPres - Direccionamiento	94%
MiPres - Proveedor	
Dispensador	100%
Oficina Virtual	100%
Portabilidad	100%
PQR	100%
Promoción y Prevención	100%
Trazabilidad de facturación	99%
Turnero	100%
Validador de RIPS	90%
Validador Resolución 202	75%
Total general	97%

AJUSTES, ACTUALIZACIÓN DEL SOFTWARE Y MANUALES



DOCUMENTACION SIEM Y SOLICITUDES DE AJUSTES



IPIALES

Total: 19.411 Afiliados

Afiliados Régimen Contributivo:1.682

Afiliados Régimen Subsidiado:17.729

LETICIA

Total: 15.420 Afiliados

Afiliados Régimen Contributivo:1.035

Afiliados Régimen Subsidiado:14.385

PRODUCCIÓN ASISTENCIAL MEDICA Y ODONTOLÓGICA-IPIALES

TOTAL, CONSULTA MEDICA

TIPO DE CONSULTA	SUBSIDIAD O	COTRIBUTIV O	TOTAL
MEDICINA GENERAL	23868	1922	25790
MEDICINA ESPECIALIZADA	12451	646	13097
CONSULTA PRIORITARIA	7124	-	7124
TOTAL	38101	2724	40825

TOTAL CONSULTA ODONTOLÓGICA

TIPO DE CONSULTA	SUBSIDIADO	COTRIBUTIVO	TOTAL
ODONTOLOGÍA GENERAL	2356	172	2530
CIRUGIA ORAL	178	17	195
ENDODONCIA	495	24	519
ODONTOPEDIATRIA	178	10	188
TOTAL	3207	233	3432

PRODUCCIÓN ASISTENCIAL OTROS SERVICIOS - IPIALES

ATENCIÓN DOMICILIARIA TOTAL



AÑO	TOTAL
-----	-------



ATENCIÓN POR ENFERMERIA



AÑO	TOTAL
2021	3351

ATENCION POR PSICOLOGIA



AÑO	TOTAL
2021	1373

CONSULTA MÉDICA TOTAL

AÑO	TOTAL
2021	10408

ATENCIÓN POR PSICOLOGÍA



AÑO	TOTAL
2021	1219

ATENCIÓN POR ODONTOLOGÍA

AÑO	TOTAL
2021	7233

ATENCIÓN POR ENFERMERÍA

AÑO	TOTAL
2021	3315

RECERTIFICACIÓN IPIALES Y LETICIA NTC ISO 9001:2015

El 19 de octubre del 2021, se recibe auditoría de Recertificación, el 22 de Diciembre del 2021 se otorga a la IPS Indígena Mallamas el Certificado de cumplimiento.



***** DEFINITIVO *****

El prestador de servicios de salud para esta sede como se menciona en este documento SI FINALIZÓ LA ACTUALIZACIÓN DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS.

INICIO DOCUMENTO ACTUALIZACIÓN PORTAFOLIO DE SERVICIOS.

5235601734 - IPS INDÍGENA MALLAMAS

IDENTIFICACIÓN DEL PRESTADOR.

Código y Nombre del Prestador:		5235601734 - IPS INDÍGENA MALLAMÁS			
Ni:Nit / CC:Cédula	Ni:837000084-5	Nombre o razón social:		IPS INDÍGENA MALLAMÁS	
Fecha de inscripción:	2010/02/02	Fecha de vencimiento:	2021/08/31	Clase de prestador:	Instituciones - IPS
Clase de persona:	JURIDICO	Naturaleza Jurídica:	PÚBLICA	Nivel de Atención del Prestador:	1
Empresa Social del Estado:	NO			Carácter Territorial de la Entidad:	INDÍGENA
Representante Legal:	SEGUNDO LIBARDO TAPIE ALPALA			Dirección administrativa:	CARRERA 1 NORTE NO. 4-56 AV. PANAMERICANA
Telefono:	7255857 - 7256112	Fax:	7255857	Email:	contacto@ipsmallamas.com
Municipio:	IPIALES			Departamento:	NARIÑO

SEDE PRINCIPAL DEL PRESTADOR.

Código y Nombre Sede Principal:		523560173401 - IPS INDÍGENA MALLAMAS			
Dirección:	CARRERA 1A NORTE NO. 4-56, AVENIDA PANAMERICANA		Barrio:	AVENIDA PANAMERICANA	
Telefono:	7255857	Fax:	7255857	Email:	contacto@ipsmallamas.com
Gerente:	VICTOR MIGUEL POLO MUÑOZ			Fecha de Apertura:	2010/02/02
Municipio:	IPIALES			Departamento:	NARIÑO

SEDE DEL PRESTADOR DONDE SE REALIZA LA ACTUALIZACIÓN DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS - RESOLUCIÓN 3100 DE 2019.

Código y Nombre Sede:		523560173401 - IPS INDÍGENA MALLAMAS			
Dirección:	CARRERA 1A NORTE NO. 4-56, AVENIDA PANAMERICANA		Barrio:	AVENIDA PANAMERICANA	

ACTUALIZACIÓN PORTAFOLIO DE SERVICIOS-RES.3100 DE 2019.

MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Se llevó a cabo espacios de sensibilización - humanización con todos los colaboradores para lograr brindar una atención con oportunidad, amabilidad, accesibilidad y sentido humano a todos nuestros usuarios y su familia, logrando un ambiente laboral positivo, gestión con transparencia, eficiencia y calidad.



CRECIMIENTO INSTITUCIONAL

ITEM	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
INGRESOS	4.751	9.278	8.868	10.014	15.679	19.861	16.875	23.965
ACTIVOS	2.913	10.634	11,443	12.660	15.697	18.709	20.537	20.214
PATRIMONIO	2.696	8.845	9,399	9.210	12.580	13.970	14.610	15.392
UTILIDAD	1.329	2.681	554	- 268	3.365	1.290	807	782
PNAL NOMINA	75	88	89	116	134	152	154	179

Atentamente,
SEGUNDO TAPIE ALPALA
GERENTE GENERAL