

# RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2019 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA



Contenido

1. INTRODUCCIÓN .....	2
2. JUSTIFICACIÓN .....	2
3. OBJETIVOS.....	2
4. DESARROLLO DEL INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS .....	3
4.1. METODOLOGÍA.....	3
4.2. PORTAFOLIO DE SERVICIOS.....	3
4.3. PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA.....	4
4.4. POBLACIÓN AFILIADA.....	6
4.5. INDICADORES DE PRODUCCIÓN Y CALIDAD.....	6
4.6. SITUACIÓN FINANCIERA .....	7
4.7. CARTERA.....	9
4.8. PASIVOS.....	12
4.9. PRESUPUESTO .....	13
4.10. ESTADOS FINANCIEROS .....	16
4.12. SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO.....	25

## 1. INTRODUCCIÓN

La Rendición de Cuentas es una herramienta gerencial que permite a la ESE Hospital Integrado San Juan de Cimitarra brindar información oportuna, eficiente y con calidad, sobre la gestión realizada en la institución en este caso durante el periodo de 2019

Como herramienta metodológica para la realización de la rendición de cuentas, se tomó como base el Manual Único de Rendición de Cuentas de la Función Pública; se tuvo en cuenta su metodología y las diferentes fases que se desarrollaron en el proceso en mención.

De esta forma, en el informe se presentarán los aspectos preliminares a la Audiencia Pública de Rendición de cuentas, su desarrollo, evaluación y conclusiones, como componente del proceso permanente de Rendición de Cuentas de la Empresa Social del Estado Centro 2 E.S.E, para la vigencia fiscal 2019.

## 2. JUSTIFICACIÓN

Desarrollar el proceso de rendición de cuentas por parte de una empresa genera beneficios para el mejoramiento de la gestión al interior de la institución; teniendo en cuenta que de esta manera se demuestra transparencia y credibilidad en sus actuaciones

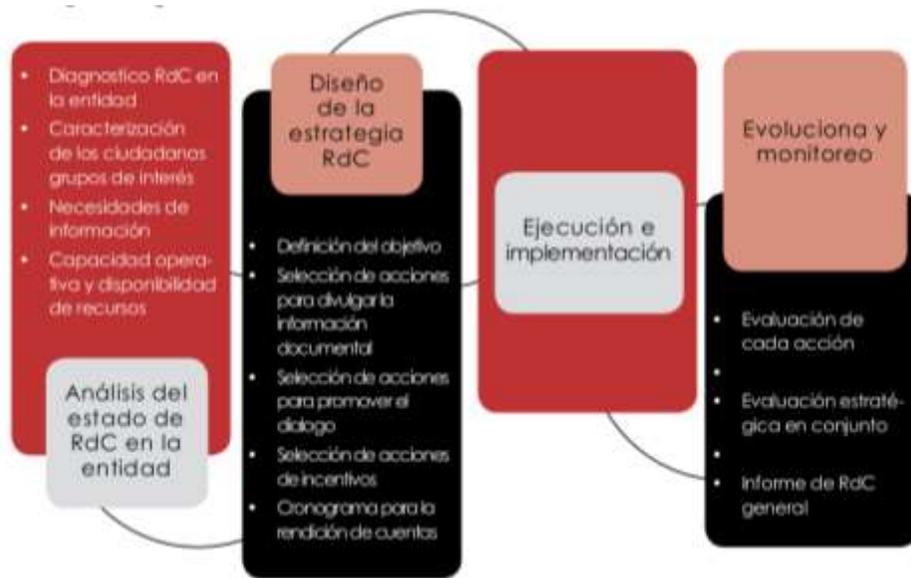
## 3. OBJETIVOS

- Informar la gestión realizada en la entidad durante el periodo de 2019.
- Facilitar el ejercicio de control social a la gestión de la entidad.
- Contribuir con el principio de transparencia, eficiencia, imparcialidad y participación ciudadana.

#### 4. DESARROLLO DEL INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS

##### 4.1. METODOLOGÍA

Figura 1. Pasos para la elaboración de una rendición de cuentas



Fuente. Manual de rendición de cuentas. DAFP

##### 4.2. PORTAFOLIO DE SERVICIOS

La ESE Hospital Integrado San Juan de Cimitarra es un Hospital que presta servicios de salud de primer nivel de complejidad, cuenta con tres sedes, una hospitalaria y dos puestos de salud; localizados de la siguiente manera

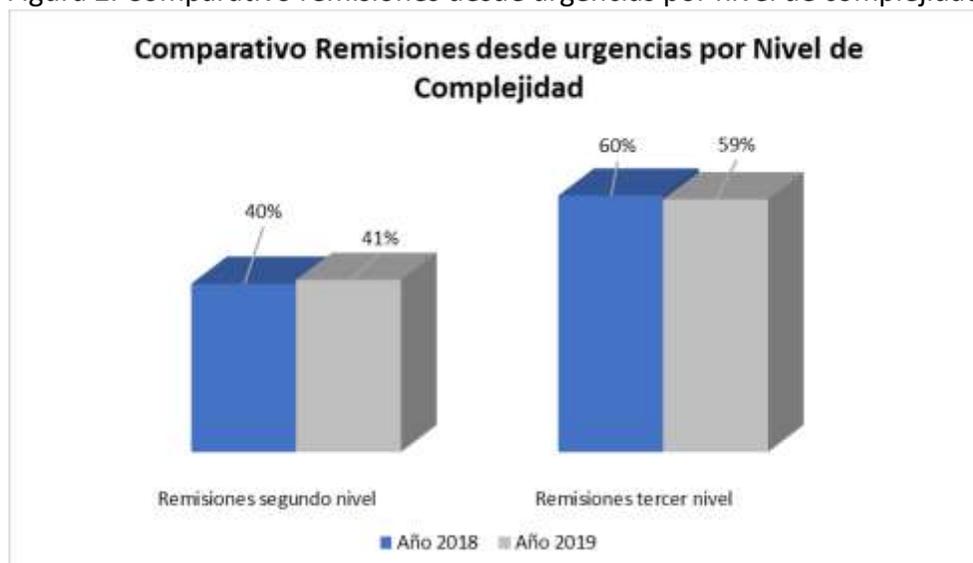
Código de habilitación	Sede	Servicios prestados
6819000713	Hospital Integrado San Juan Cimitarra	Urgencias Hospitalización Laboratorio Clínico Toma de muestras de Laboratorio Radiología e imágenes diagnósticas Transporte asistencial básico. Farmacia Esterilización

Código de habilitación	Sede	Servicios prestados
		Partos
681900071301	Puesto de Salud Puerto Araujo Hospital Integrado San Juan Cimitarra	Consulta externa de medicina general, enfermería, PyP
681900071302	Puesto de Salud Hospital Integrado San Juan de Cimitarra	Consulta externa de medicina general, enfermería, PyP Odontología Consulta de Nutrición y dietética. Consulta Prioritaria Fisioterapia Tamización de cáncer de cuello uterino

#### 4.3. PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA

La ESE Hospital Integrado San Juan de Cimitarra, tiene estandarizado el Procedimiento de Referencia y Contrarreferencia MI-URG-HOS-PR-18; mediante el cual se establecen las condiciones necesarias para el traslado de los pacientes, documentación a diligenciar y mecanismos para la solicitud de las referencias; el proceso se encuentra liderado por el Enfermero Jefe del Servicio de Urgencias y Hospitalización; para la prestación de este servicio la ESE cuenta con 3 ambulancias habilitadas.

Figura 2. Comparativo remisiones desde urgencias por nivel de complejidad.



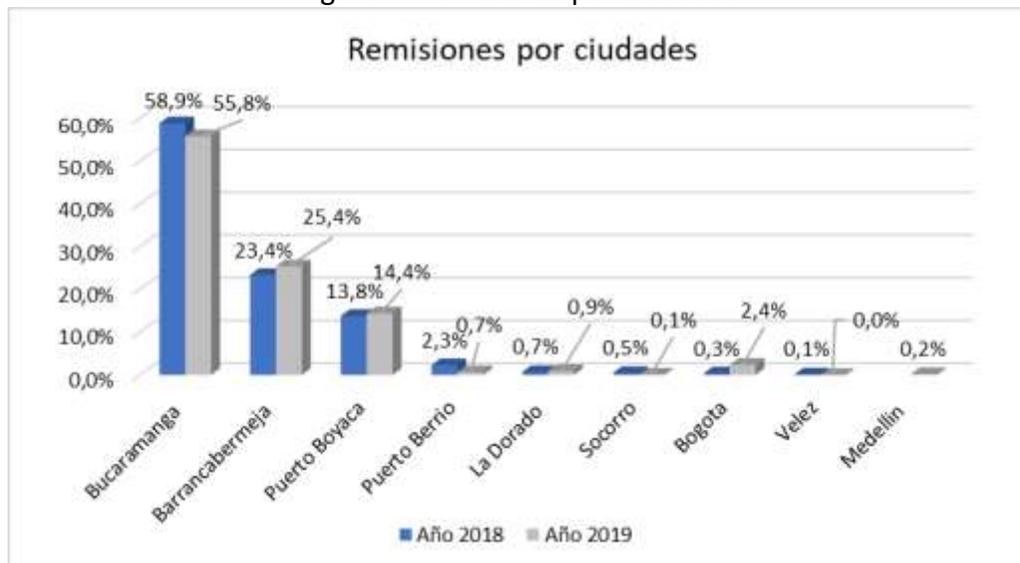
Las remisiones que se presentan en la institución para el caso de los servicios de urgencias y hospitalización son realizadas para atención por segundo y tercer nivel de complejidad, entre las cuales se encuentran las especialidades de Ginecoobstetricia, Ortopedia y medicina interna.

Figura 3. Comparativo remisiones de Consulta Externa.



Las remisiones en el servicios de consulta externa corresponden a Interconsultas en mayor de número para otras especialidades médicas como nefrología, neumología, neurocirugía, medicina física y rehabilitación, oncología, reumatología, anestesiología, vascular, endocrinología, cirugía plástica y otorrinolaringología.

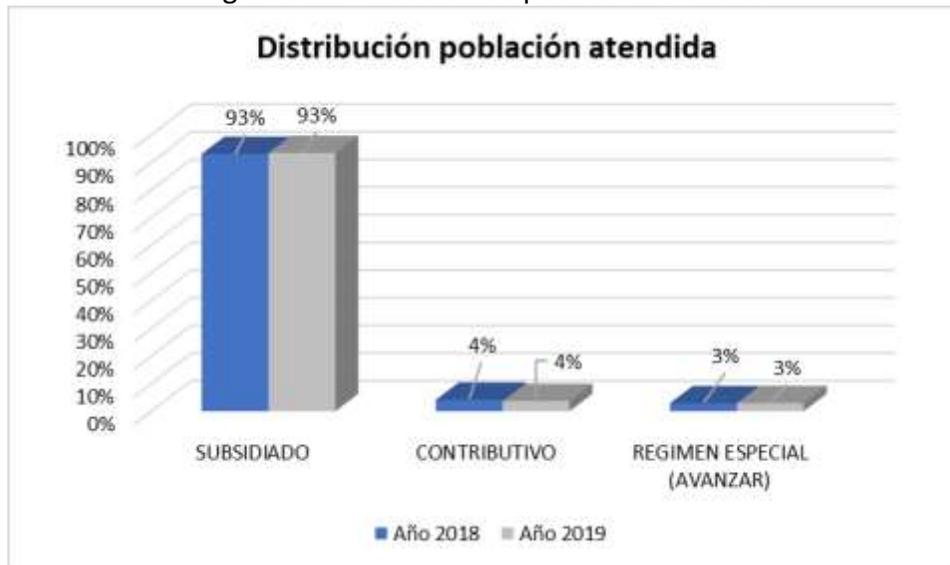
Figura 4. Remisiones por ciudades.



Tal y como se evidencia en el gráfico, el 70% de las remisiones son realizadas a las ciudades de Bucaramanga y Barrancabermeja, para tercer y segundo nivel respectivamente.

#### 4.4. POBLACIÓN AFILIADA

Figura 5. Distribución de población atendida



La mayor población a la cual se le presta servicios, corresponde al régimen subsidiado, afiliada a las EPS Coosalud y Nueva EPS.

#### 4.5. INDICADORES DE PRODUCCIÓN Y CALIDAD

Indicador	2018	2019
Dosis de biológico aplicadas	13544	13232
Controles de enfermería (Atención prenatal / crecimiento y desarrollo)	3970	3791
Otros controles de enfermería de PyP (Diferentes a atención prenatal - Crecimiento y desarrollo)	10497	11744
Citologías cervicovaginales tomadas	2237	2066
Consultas de medicina general electivas realizadas	26519	25856
Consultas de medicina general urgentes realizadas	20456	21180
Otras consultas electivas realizadas por profesionales diferentes a médico, enfermero u odontólogo (Incluye Psicología, Nutricionista, Optometría y otras)	1730	1235
Total de consultas de odontología realizadas (valoración)	3950	3418
Número de sesiones de odontología realizadas	7634	9581
Total de tratamientos terminados (Paciente terminado)	584	543
Sellantes aplicados	5621	4316
Superficies obturadas (cualquier material)	5295	4985

Indicador	2018	2019
Exodoncias (cualquier tipo)	836	1015
Partos vaginales	118	55
Total de egresos	767	866
Egresos obstétricos (partos, cesáreas y otros egresos obstétricos)	118	57
Egresos no quirúrgicos (No incluye salud mental, partos, cesáreas y otros egresos obstétricos)	649	809
Pacientes en Observación	3138	1212
Total de días estancia de los egresos	2138	2461
Días estancia de los egresos obstétricos (Partos, cesáreas y otros obstétricos)	215	94
Días estancia de los egresos No quirúrgicos (No incluye salud mental, partos, cesáreas y otros obstétricos)	1923	2367
Total de días cama ocupados	2873	2616
Total de días cama disponibles	6570	6570
Exámenes de laboratorio	45043	51086
Número de imágenes diagnósticas tomadas	11322	11151
Número de sesiones de terapias físicas realizadas	6135	10108

Fuente: Producción Anual 2019 SIHO – Decreto 2193

#### 4.6. SITUACIÓN FINANCIERA

Tabla 1. Facturación por pagador

Tipo de pagador	Facturado	% de participación
Régimen contributivo	573.988.374	9.74
Régimen subsidiado	3.879.873.281	65.87
Atención a población en lo no cubierto con subsidios a la demanda	101.645.208	1.73
SOAT (Diferente a ECAT)	320.348.407	5.44
ADRES (Antes FOSYGA)	3.384.360	0.05
Plan de Intervenciones colectivas	535.472.450	9.09
Otras ventas de servicios	475.782.794	8.08
<b>Total venta de servicios de Salud</b>	<b>5.890.494.874</b>	<b>100</b>

Fuente: Facturación Anual 2019 Siho – Decreto 2193

La facturación de la vigencia del 2019 asciende a la suma de \$5.890.494.874. Al analizar la participación del tipo de pagador observamos que el mayor peso porcentual corresponde al Régimen Subsidiado con 65,87%, le siguen en orden de importancia el Régimen Contributivo con 9,74%, el Plan de Intervenciones Colectivas (PIC) representando el 9,09%, las Otras Ventas de Servicios de Salud con el 8,08% y el SOAT con el 5,44%, Adres y Atención a la Población Pobre

con el 0,05% y el 1,73% respectivamente.

## GLOSAS

Tabla 2. Relación de glosas

Tipo de pagador	Facturado	Glosa Definitiva	% de participación
Régimen contributivo	573.988.374	784.623	0.01
Régimen subsidiado	3.879.873.281	61.360.836	1.04
Población pobre no cubierta	101.645.208	0	
SOAT (Diferente a ECAT)	320.348.407	637.260	0.01
ADRES (Antes FOSYGA)	3.384.360	0	
Plan de Intervenciones colectivas	535.472.450	0	
Otras ventas de servicios	475.782.794	135.320	0
<b>Total</b>	<b>5.890.494.874</b>	<b>62.918.039</b>	<b>1.06</b>

Fuente: Facturación Anual 2019 SIHO – Decreto 2193

Durante la vigencia del 2019 se registraron glosas definitivas de \$62.918.039 representando el 1,06 del total de la facturación la cual ascendió a la suma de \$5.890.494.874.

Tabla 3. Ingresos Reconocidos y Recaudados

Tipo de pagador	Facturado	Recaudo vigencia	% de participación
Régimen contributivo	573.988.374	353.345.378	6
Régimen subsidiado	3.879.873.281	3.521.627.358	59.78
Población pobre no cubierta	101.645.208	5.577.285	0.09
SOAT (Diferente a ECAT)	320.348.407	265.720.336	4.51
ADRES (Antes FOSYGA)	3.384.360	0	0
Plan de Intervenciones colectivas	535.472.450	435.883.472	7.40
Otras ventas de servicios	475.782.794	309.597.518	5.25
<b>Total</b>	<b>5.890.494.874</b>	<b>4.891.751.347</b>	<b>83.03</b>

Fuente: Facturación Anual 2019 Siho – Decreto 2193

Al analizar el recaudo VS lo facturado se evidencia que el régimen que más recaudos presenta es el subsidiado representando el 59,78%, le sigue el Plan de Intervenciones Colectivas con el 7,40%, el Régimen Contributivo con el 6,00%, las Otras ventas de Servicios de Salud representan el 5,25% y el Soat con el 4,51% para un total del 83,03% de recaudos en relación con la facturación de la vigencia 2019.

#### 4.7. CARTERA

La cartera a diciembre 31 de 2019 presenta un total de \$1.592.531.846, según el siguiente detalle:

Tabla 4.. Cartera **Régimen Contributivo**

Porcentaje de participación					
0.90	0.65	11.6	24.72	62.13	100
Hasta 60	De 61 a 90	De 91 a 180	De 180 a 360	Mayor a 360	Total cartera radicada
5.272.533	3.774.349	67.600.273	143.995.841	361.958.249	582.601.245

Fuente: Cartera Anual 2019 – Decreto 2193

La cartera radicada del Régimen Contributivo asciende a la suma de \$582.601.245, siendo la cartera mayor a 360 días la más representativa con el 62,13% con \$361.958.249, en este rubro se clasifican algunas EPS en liquidación o en proceso de liquidación como Cafesalud y Saludcoop con \$207.023.980 y \$92.637.160 respectivamente; la Entidad ha realizado las acciones pertinentes para el cobro de estos Saldos.

Tabla 5. Cartera Régimen subsidiado

Porcentaje de participación					
1.41	1.30	11.5	31.26	54.48	100
Hasta 60	De 61 a 90	De 91 a 180	De 180 a 360	Mayor a 360	Total cartera radicada
13.083.494	12.088.441	107.282.785	290.474.112	506.474.112	929.042.745

Fuente: Cartera Anual 2018 – Decreto 2193

Manteniendo la tendencia la cartera del Régimen Subsidiado mayor a 360 días representa el 54,488% es decir \$506.113.913, siendo las más representativas la Deuda de Coosalud con \$167.830.483 y Salud Vida por valor de \$187.079.837. Le sigue en orden de importancia la cartera de 180 a 360 días con el 31,26 es decir \$290.474.112 siendo la cartera de Coosalud que asciende a la suma de \$138.471.702 la más representativa.

Se puede evidenciar que Coosalud es el mayor deudor de la ESE en el Régimen Subsidiado con una deuda de \$366.485.115 por atenciones a usuarios del Régimen Subsidiado.

Como se mencionó anteriormente existe cartera con Entidades en proceso de liquidación por valor de \$53.186.975 correspondiente a Cafesalud EPS.

Tabla 6. Cartera **SOAT – ECAT**

Porcentaje de participación					
7.22	1.50	9.34	22.30	59.64	100
Hasta 60	De 61 a 90	De 91 a 180	De 180 a 360	Mayor a 360	Total cartera radicada
8.309.869	1.179.607	10.745.178	25.643.292	68.584.406	115.002.352

Fuente: Cartera Anual 2019 – Decreto 2193

La cartera de Soat que mayor peso porcentual presenta es la mayor a 360 días con el 59,64% es decir la suma de \$68.584.406, en orden de importancia siguen representando el 22,30% o \$25.643.292 la mayor de 181 a 360 días. El principal deudor es Adres con \$32.481.542.

Tabla 7. Cartera **Atención a la población pobre no cubierta con subsidios a la demanda - secretarías departamentales y distritales**

Porcentaje de participación					
17.51	11.35	28.57	42.57		100
Hasta 60	De 61 a 90	De 91 a 180	De 180 a 360	Mayor a 360	Total cartera radicada
12.147.974	7.873.807	19.817.359	29.532.264	0	69.371.404

Fuente: Cartera Anual 2019 – Decreto 2193

El mayor deudor es la Secretaria de Salud Departamental y presenta el siguiente comportamiento: la cartera de 181 a 360 días con el 42.57% o \$29.532.264 es la de mayor importancia, le siguen la cartera de 91 a 180 días con \$19.817.359 es decir el 28.57%, con el 17.51% o \$12.147.974 la cartera hasta 60 días y el 11.35% o \$7.873.807 hasta 60 días; del total.

Tabla 8. Cartera **Atención a la población pobre no cubierta con subsidios a la demanda secretarías municipales**

Porcentaje de participación					
			81.25	18.75	100
Hasta 60	De 61 a 90	De 91 a 180	De 180 a 360	Mayor a 360	Total cartera radicada
			2.663.227	614.550	3.277.777

Fuente: Cartera Anual 2019 – Decreto 2193

La cartera de 181 a 360 días con el mayor peso porcentual el 81,25% y corresponde a la Secretaria De Salud Antioquia por valor de \$2.022.996 y la mayor a 360 días con el 18,75% cuyo deudor es la Secretaria de Salud de Santander por valor de \$492.800.

Tabla 9. Cartera **Otros deudores por venta de servicios de salud**

Porcentaje de participación					
8.71	6.87	18.00	34.23	32.19	100

Hasta 60	De 61 a 90	De 91 a 180	De 180 a 360	Mayor a 360	Total cartera radicada
18.577.672	14.669.056	38.385.128	73.029.186	68.670.400	213.331.442

Fuente: Cartera Anual 2019 – Decreto 2193

La cartera más representativa es la de 181 a 360 días con el 34,23% o \$73.029.186, le siguen en orden de importancia la mayor a 360 días representando el 32,19, la de 91 a 180 días con el 18,00%, la de hasta 60 días con el 8,71% y la de 61 a 90 días con 6.87%. La Cartera más representativa corresponde a la Dirección General de Sanidad Militar por valor de \$100.421.719.

Tabla 10. **Otros deudores por conceptos diferentes a venta de servicios de salud**

Porcentaje de participación					
0	0	0	100		100
Hasta 60	De 61 a 90	De 91 a 180	De 180 a 360	Mayor a 360	Total cartera radicada
0	0	0	4.151.028	0	4.151.028

Fuente: Cartera Anual 2019 – Decreto 2193

La Cartera de 181 a 360 representa el 100% es decir la suma de \$4.151.028.

Tabla 11. **TOTAL CARTERA RADICADA**

Porcentaje de participación					
3	2.09	12.72	29.71	52.48	100
Hasta 60	De 61 a 90	De 91 a 180	De 180 a 360	Mayor a 360	Total cartera radicada
57.391.542	40.125.260	243.830.723	569.488.950	1.005.941.518	1.916.777.993

Fuente: Cartera Anual 2019 – Decreto 2193

En resumen y de acuerdo con el comportamiento de la Cartera Radicada se evidencia que el 52,48% es decir \$1.005.941.518 corresponde a la mayor a 360 días. La de 180 a 360 días por valor de \$569.488.950 o el 29,71%, le siguen la de 91 a 180 días por \$243.830.723 es decir el 12,72%, hasta 60 días con \$57.391.542 o el 3% y de 61 a 90 días por \$40.125.260 representando el 2,09%.

En los Regímenes contributivo y subsidiado se registran deudas con Entidades en Proceso de Liquidación como es el caso de Cafesalud y Saludvida EPS.

#### 4.8. PASIVOS

Concepto	Total	% Participación
Cuentas por pagar	1.163.581.595	89,91
Beneficios a los empleados	130.573.246	10,09
<b>Total Pasivos</b>	<b>1.294.154.841</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Pasivos Anuales 2019 Decreto 2193

Los Pasivos con corte a diciembre 31 de 2019 ascienden a la suma de \$1.294.154.841, de los cuales el 89,91% lo representan las Cuentas por Pagar es decir \$1.163.581.595 (Adquisición de Bienes y Servicios, Recaudos por Clasificar, Descuentos de Nómina, Otras Cuentas por pagar).

El rubro de Beneficios a Empleados corresponde a las acreencias por prestaciones sociales y pensiones o cuotas partes de pensiones de los funcionarios adscritos a la ESE (Activos o Pensionados) por valor de \$130.573246 o el 10,09% del total de los pasivos.

#### 4.9. PRESUPUESTO

##### INGRESOS

Cuenta	Definitivo	Recaudado vigencia actual	% Participación
Disponibilidad inicial	59.439.347	59.439.347	0,94
Régimen Subsidiado	3.936.150.897	3.521.627.358	55,64
Régimen Contributivo	616.190.572	353.345.378	5,58
Atención a población pobre en lo no cubierto con subsidios a la demanda	0	5.577.285	0,09
SOAT (diferentes a ECAT)	313.896.839	265.720.336	4,20
ADRES (Antes FOSYGA)	19.009.485	0	0,00
Plan de Intervenciones Colectivas (antes PAB)	449.611.646	435.883.472	6,89
Otras ventas de servicios de Salud	326.242.524	309.597.518	4,89
Subsidio a la oferta -Aportes patronales Art. 2.4.10 del Dec-762 de 2017 (Departamentales / Distritales)	172.524.000	172.524.000	2,73
Ingresos de capital	0	306.109	0,00
Otros ingresos	7.000.000	7.000.000	0,11
Cuentas por cobrar Otras vigencias	428.677.527	439.735.481	6,95
<b>Total de ingresos</b>	<b>6.328.742.837</b>	<b>5.570.756.284</b>	<b>88,02</b>

Fuente: Ingresos Anuales 2019 Decreto 2193

Del presupuesto de ingresos para la vigencia del 2019, se recaudó el 88,02% es decir \$5.570.756.284 siendo el rubro del régimen subsidiado el más representativo con el 55,64% es decir \$3.521.627.358, le siguen en orden de importancia el Plan de Intervenciones Colectivas con el 6.89% o \$435.883.472, el régimen contributivo con el 5.58% es decir \$353.345.378.

En el total de los ingresos recaudados se incluye la disponibilidad inicial (saldo disponible de caja y bancos a diciembre 31 de 2018) por \$59.439.347, las transferencias para el pago de los aportes patronales de seguridad social integral por valor de \$172.524.000 o el 2.73% y la recuperación de cartera de vigencias anteriores por \$439.735.481 es decir el 6.95%.

## GASTOS

Concepto	Definitivo	Compromiso	% Ejecutado
<b>GASTOS DE PERSONAL</b>	3.757.397.570	3.655.992.657	55,89
Sueldos personal de nómina	527.417.398	487.236.015	
Otros conceptos de servicios personales asociados a la nómina	190.716.333	155.068.792	
Contribuciones inherentes a la nómina	240.455.024	219.174.000	
Servicios personales indirectos	2.798.808.815	2.794.513.850	
<b>GASTOS GENERALES</b>	1.167.609.164	971.633.631	14,85
Adquisición de bienes	349.800.000	286.901.519	
Adquisición de servicios (diferentes a mantenimiento)	283.101.028	224.799.151	
Mantenimiento	379.128.136	316.975.284	
Servicios públicos	148.080.000	138.406.382	
Otros	7.500.000	4.551.295	
<b>TRANSFERENCIAS CORRIENTES</b>	48.943.716	44.595.148	0,68
Pago directo de pensionados o jubilados	45.143.716	44.116.094	
Otras transferencias corrientes	3.800.000	479.054	
<b>GASTOS DE OPERACION COMERCIAL Y PRESTACION DE SERVICIOS</b>	1.295.353.040	1.137.895.569	17,39
Medicamentos	752.501.409	702.245.569	
De comercialización (compra de ByS para la venta diferentes a medicamentos)	542.851.631	435.650.000	
<b>CUENTAS POR PAGAR (Vigencias anteriores)</b>	272.482.320	272.482.320	4,17
<b>TOTAL DE GASTOS</b>	6.541.785.810	6.082.599.325	92,98

Fuente: Gastos Anuales 2019 Decreto 2193

El presupuesto de gastos se ejecutó en el 92.98% es decir un total de \$6.082.599.325, el rubro de mayor peso porcentual corresponde a los Gastos de personal con el 55.89% es decir \$3.655.397.570 siendo el rubro más representativo el de servicios personales indirectos con \$2.794.513.850.

Los gastos generales representan el 14.85% con \$971.633.631 de estos rubros el de mayor importancia corresponde al mantenimiento con \$316.975.284.

Las transferencias corrientes (cuotas partes pensionales y pago de la tasa de vigilancia a supersalud) son del orden del 0.68% es decir \$44.595.148 lo más representativo son las cuotas partes pensionales por valor de \$44.116.094.

Los gastos de operación comercial que corresponde a la compra de insumos para dar cumplimiento al objeto misional son por el orden del 17.39% o \$1.137.895.569; lo más representativo corresponde a la compra de medicamentos por valor de \$702.245.569.

Y por último las cuentas por pagar que presentan una ejecución del 4.17% del total del presupuesto por valor de \$272.482.320.

#### **CATEGORIZACION DEL RIESGO**

Variable	Calificación
Año 2019 Resolución 1342 (con información cierre año 2018)	Riesgo bajo
Año 2018 Resolución 2249 (con información cierre año 2017)	Riesgo alto

Fuente: Ficha Técnica 2019 Decreto 2193/04

En el 2019 mediante la Resolución 1342 la Entidad fue catalogada en Riesgo bajo con los resultados financieros y presupuestales de la vigencia 2018. A la fecha aún no se ha publicado por parte del Ministerio de Salud y Protección Social la categorización para los resultados de la vigencia 2019.

#### 4.10. ESTADOS FINANCIEROS



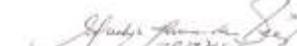
**BALANCE GENERAL COMPARATIVO  
DE DICIEMBRE 31 DE 2018 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

COD	ACTIVO	Dic 31-18	Dic 31-19	COD	PASIVO	Dic 31-18	Dic 31-19
		Periodo Anter.	Periodo Actual			Periodo Anter.	Periodo Actual
		(En Pesos)				(En Pesos)	
	<b>ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>1.134.457.185</b>	<b>1.248.419.748</b>		<b>PASIVO CORRIENTE</b>	<b>1.175.649.410</b>	<b>1.294.154.841</b>
	Efectivo y Equivalentes al						
11	Efectivo	80.566.283	56.348.031	24	Cuentas por Pagar	1.130.580.736	1.162.978.475
	Inversiones e Instrumentos			25	Beneficios a los Empleados	6.351.562	130.573.248
12	Derivados	0	16.594.000	29	Otros Pasivos	38.717.112	603.120
13	Cuentas por Cobrar	934.528.949	1.093.846.251				
15	Inventarios	119.361.953	81.631.466				
	<b>NO CORRIENTE</b>	<b>5.622.758.777</b>	<b>5.579.752.145</b>		<b>PATRIMONIO</b>	<b>6.581.566.552</b>	<b>5.534.017.052</b>
	Inversiones e Instrumentos						
12	Derivados	16.594.000	0				
13	Cuentas por Cobrar	617.802.212	755.970.744				
	Propiedades, Planta y Equipo						
16	Equipo	4.921.862.585	4.757.281.401				
19	Otros Activos	66.500.000	66.500.000				
	<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>6.757.215.962</b>	<b>6.828.171.893</b>		<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>	<b>6.757.215.962</b>	<b>6.828.171.893</b>
	<b>CUENTAS DE ORDEN</b>				<b>CUENTAS DE ORDEN</b>		
83	Deudoras de Control	579.670.422	895.056.458	89	Deudoras por Responsabilidades Contingentes por Contra	579.670.422	895.056.458
91	Contingentes	669.110.627	669.110.627				

**ESTADO DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA, ECONOMICA Y SOCIAL**

COD	CUENTAS	Dicbre 31-18	Dicbre 31-19
		Periodo Anter.	Periodo Anter.
		(En Pesos)	
	<b>INGRESOS OPERACIONALES</b>	<b>5.722.524.905,00</b>	<b>5.890.494.874,00</b>
43	Venta de Servicios de Salud	5.722.524.905,00	5.890.494.874,00
	<b>COSTO DE VENTAS</b>	<b>4.276.043.606,00</b>	<b>4.834.467.421,00</b>
62	Costo de Ventas de Bienes	0,00	766.734.227,00
63	Costo de Ventas de Servicios de Salud	4.276.043.606,00	4.067.753.194,00
	<b>GASTOS OPERACIONALES</b>	<b>1.607.788.117,00</b>	<b>1.245.468.470,00</b>
	De Administración y Operación		
51	Operación	990.783.550,00	1.010.048.810,00
	Deterioro, Depreciaciones, Amortizaciones y Provisiones		
53	Provisiones	617.004.567,00	235.419.660,00
	<b>EXCEDENTE (DEFICIT) OPERACIONAL</b>	<b>-161.306.818,00</b>	<b>-189.461.017,00</b>
	<b>OTROS INGRESOS</b>	<b>391.839.592,00</b>	<b>206.594.417,00</b>
44	Subvenciones	326.579.036,00	179.524.000,00
48	Financieros	65.260.556,00	27.070.417,00
	<b>OTROS GASTOS</b>	<b>78.641.030,00</b>	<b>64.682.910,00</b>
54	Transferencias	2.814.889,00	0,00
58	Otros Gastos	75.826.141,00	64.682.910,00
	<b>EXCEDENTE O PERDIDA DEL EJERCICIO</b>	<b>151.891.744,00</b>	<b>-47.549.510,00</b>

  
**JANET ARGUELLO FIGUEROA**  
Gerente

  
**GLADYS HERRERA DE PEREZ**  
Contadora T.P. 58785 - T

#### 4.11. GESTIÓN CONTRACTUAL

Tabla 12. Relación de contratos.

N° Contrato	Objeto Del Contrato	Valor Inicial Del Contrato	Contratista (*)
1	Ejecución de los procesos, subprocesos, procedimientos y actividades correspondientes a procesos asistenciales y administrativos que requiera la E.S.E. san juan de cimitarra para el adecuado funcionamiento del centro hospitalario.	\$190.000.000	Salud plena S.A.S
2	suministro de alimentación para pacientes hospitalizados de la E.S.E. hospital integrado san juan de cimitarra	\$4.200.000	Rubiela De Jesús Castaño Martínez
3	prestar sus servicios profesionales como contador público para realizar los procesos financieros y presupuestales en la ese hospital integrado san juan de cimitarra	\$7.500.000	Yulizabeth Quiroz Galvis
4	prestar sus servicios profesionales como contadora pública para realizar los procesos concernientes al control interno de la ese hospital integrado san juan de cimitarra	\$12.000.000	María Del Socorro Jiménez Martínez
5	prestar los servicios profesionales de asesoría jurídica externa, requerida por el hospital integrado san juan de cimitarra E.S.E., dentro de las actuaciones y trámites contractuales propios del centro hospitalario	\$13.500.000	Boris Bladimir Arias Jaimes
6	prestar los servicios profesionales especializados para realizar las actividades concernientes a calidad y al sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, requerida por la E.S.E. hospital integrado san juan de cimitarra	\$12.000.000	Martha Cecilia Rodríguez Martínez
7	ejecución de los procesos, subprocesos, procedimientos y actividades correspondientes a prestar sus servicios profesionales en el desarrollo, estructuración, manejo y dirección en la consecución, ejecución, recuperación de cartera y/o conciliación de contratos entre el hospital integrado san juan de cimitarra y las entidades EPS o cualquier otra que preste los servicios de salud dentro o fuera del municipio de cimitarra; además, realizar cualquier otra actividad que guarden relación directa o indirecta con el objeto del presente contrato	\$6.900.000	María Nelly Vera Marín

N° Contrato	Objeto Del Contrato	Valor Inicial Del Contrato	Contratista (*)
8	prestación de los servicios profesionales como ingeniero de sistemas para el desarrollo de soporte tecnológico, mantenimiento correctivo y preventivo de los equipos de cómputo de la ese hospital integrado san juan de cimitarra	\$5.400.000	Duván Reinaldo Melo Pilonieta
9	suministro de combustible para el funcionamiento de las ambulancias y motocicleta del parque automotor del hospital integrado san juan de cimitarra - empresa social del estado	\$90.000.000	la EDS el dorado inversiones SAS
10	prestación de servicios profesionales especializados para actualización, soporte y mantenimiento al sistema de información contable y financiero de la E.S.E hospital integrado san juan de cimitarra	\$6.000.000	TRANSFORT SAS
11	Prestación de servicios para la operación del proceso farmacéutico ambulatorio e intrahospitalario para el correcto funcionamiento de la E.S.E. hospital integrado san juan de cimitarra	\$234.000.000	Helifonso Duarte Chacón
12	suministro de materiales de aseo para el correcto funcionamiento de las instalaciones del hospital integrado san juan de cimitarra – empresa social del estado	\$24.000.000	Pablo Sexto Bautista Pacheco
13	Prestación de servicios de apoyo a la gestión para la recolección integral de residuos sólidos infecciosos o de riesgo biológico (recolección, transporte, tratamiento y disposición final) para el hospital integrado San Juan de cimitarra — empresa social del estado	\$30.000.000	DESCONT SAS ESP
14	prestación de servicios para el mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos y ambulancias de la ese hospital integrado san juan de cimitarra	\$60.000.000	Yuly Paola Espinel Rico
15	actualización soporte y mantenimiento del sistema de información gerencial de los subsistemas de contratación, citas médicas, admisión, rips, caja, inventarios, facturación, historia clínicas; e implementación del sistema de factura electrónica ante la Dian, con su respectivas capacitaciones, para la ejecución de los procesos, subprocesos, procedimientos y actividades correspondientes a la parte administrativa y asistencial de la E.S.E. san juan de cimitarra.	\$20.800.000	Administración en salud cooperativa de trabajo asociado

N° Contrato	Objeto Del Contrato	Valor Inicial Del Contrato	Contratista (*)
16	suministro de papelería para el funcionamiento del hospital integrado san juan de cimitarra ese	\$36.000.000	cambio de imagen diseño gráfico y publicidad S.A.S
17	suministro de tóner, tintas y accesorios de equipo de cómputo para el desarrollo de la ese hospital integrado san juan de cimitarra	\$9.600.000	Duván Reinaldo Melo Pilonieta
18	suministro de materiales de ferretería para mantenimientos de infraestructura y áreas adyacentes del HISJC de cimitarra	\$24.000.000	Materiales Surtitodo De Santander SAS
19	prestación de servicio de transporte terrestre para el personal y carga de la E.S.E. hospital integrado san juan de cimitarra, necesarios para la realización de las diferentes brigadas en jornadas de vacunación y programas de promoción y prevención realizadas por la E.S.E. hospital integrado san juan de cimitarra..	\$16.000.000	Albeiro Quintero Torres
20	suministro de material médico quirúrgico, laboratorio y odontología para el buen funcionamiento de la E.S.E. hospital integrado san juan de cimitarra	\$88.500.000	Angela patricia duran león
21	suministro de oxígeno medicinal para los pacientes de la E.S.E. hospital integrado san juan de cimitarra	\$12.000.000	linde Colombia S.A
22	prestación de servicios profesionales como apoyo al servicio de odontología como endodoncista para la ese hospital integrado de cimitarra.	\$7.500.000	Renson Elías Rueda Gamboa
23	ejecución de las operaciones de los procesos, subprocesos, procedimientos y actividades correspondientes a procesos asistenciales, de alimentación de pacientes y administrativos de salud; como también las actividades complementarias que requiera la E.S.E san juan de cimitarra, para el adecuado funcionamiento del centro hospitalario.	\$2.050.000.000	Salud Plena S.A.S
24	prestar sus servicios para la realización del proceso de lectura de citologías de cuello uterino para el hospital integrado san juan de cimitarra	\$7.500.000	Liga Santandereana Contra El Cáncer
25	prestación de servicios profesionales especializada en medicina – ginecología y obstetricia (ecografías) de la E.S.E. hospital integrado san juan de cimitarra.	\$24.000.000	Luis Francisco Caicedo Reyes

N° Contrato	Objeto Del Contrato	Valor Inicial Del Contrato	Contratista (*)
26	suministro de suero antiofídico polivalente para serpientes Crotalus y Bothrops que requiera la E.S.E. san juan de cimitarra para colocarla al servicio y uso de la comunidad cuando se presente una emergencia.	\$28.000.000	Bioservics SAS
27	prestar sus servicios profesionales como contador público para realizar los procesos financieros y presupuestales en la ese hospital integrado san juan de cimitarra	\$20.700.000	Gladys Herrera De Pérez
28	prestar sus servicios profesionales como administrador público para realizar los procesos concernientes al control interno de la ese hospital integrado san juan de cimitarra	\$20.700.000	Pablo Antonio Gómez Monsalve
29	prestar los servicios profesionales de asesoría jurídica externa, requerida por el hospital integrado san juan de Cimitarra E.S.E., dentro de las actuaciones y trámites contractuales propios del centro hospitalario	\$40.500.000	Boris Bladimir Arias Jaimes
30	prestar los servicios profesionales especializados para realizar las actividades concernientes a calidad y al sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, requerida por la E.S.E. Hospital integrado san juan de cimitarra	\$36.000.000	Martha Cecilia Rodríguez Martínez
31	prestación de los servicios profesionales como ingeniero de sistemas para el desarrollo de soporte tecnológico, mantenimiento correctivo y preventivo de los equipos de cómputo de la ese hospital integrado san juan de cimitarra	\$16.200.000	Duván Reinaldo Melo Pilonieta
32	ejecución de los procesos, subprocesos, procedimientos y actividades correspondientes a prestar sus servicios profesionales en el desarrollo, estructuración, manejo y dirección en la consecución, ejecución, recuperación de cartera y/o conciliación de contratos entre el hospital integrado san juan de cimitarra y las entidades EPS o cualquier otra que preste los servicios de salud dentro o fuera del municipio de cimitarra; además, realizar cualquier otra actividad que guarden relación directa o indirecta con el objeto del presente contrato	\$20.700.000	María Nelly Vera Marín
33	prestar sus servicios para la realización del proceso de lectura de citologías de cuello uterino para el hospital integrado san juan de cimitarra	\$22.500.000	Liga Santandereana Contra el Cáncer

N° Contrato	Objeto Del Contrato	Valor Inicial Del Contrato	Contratista (*)
34	suministro de material médico quirúrgico, laboratorio y odontología para el buen funcionamiento de la E.S.E. hospital integrado san juan de cimitarra	\$235.500.000	Angela Patricia Duran León
35	prestación de servicios profesionales como apoyo al servicio de odontología como endodoncista para la ese hospital integrado de cimitarra.	\$22.500.000	Renson Elías Rueda Gamboa
36	prestar sus servicios profesionales dentro del convenio interadministrativo PIC, número 00236, del 1 de abril de 2019, en su calidad de licenciado en educación física, recreación y deporte, títulos debidamente acreditados, para la realización y ejecución de la dimensión 1.1.1.2. de vida saludable y condiciones no transmisibles, contempladas en las diez (10) actividades establecidas en el convenio del PIC.	\$14.666.666	Joan Alexander Arias Beltrán
37	prestar sus servicios profesionales dentro del convenio interadministrativo PIC, número 00236, del 1 de abril de 2019, en su calidad de tecnólogo en recursos ambientales, títulos debidamente acreditados, para la realización y ejecución de la dimensión 1.1.1.1. de salud ambiental contempladas en las cinco (5) actividades establecidas en el convenio del PIC.	\$11.000.000	Sansón Hernando Quevedo Penilla
38	prestar sus servicios profesionales dentro del convenio interadministrativo pic, número 00236, del 1 de abril de 2019, en su calidad de auxiliar de enfermería, títulos debidamente acreditados, para la realización y ejecución apoyos en todas las dimensiones, contempladas en el convenio del pic, indicado en este contrato.	\$11.000.000	Fabiola Chacón Velasco
39	prestar sus servicios profesionales dentro del convenio interadministrativo pic, número 00236, del 1 de abril de 2019, en su calidad de auxiliar de enfermería, títulos debidamente acreditados, para la realización y ejecución apoyos en todas las dimensiones, contempladas en el convenio del pic, indicado en este contrato.	\$11.000.000	Yurleny Patricia Santana Buitrago

N° Contrato	Objeto Del Contrato	Valor Inicial Del Contrato	Contratista (*)
40	prestar sus servicios profesionales dentro del convenio interadministrativo Pic, número 00236, del 1 de abril de 2019, en su calidad de técnica en seguridad ocupacional y diplomada en seguridad y salud en el trabajo, títulos debidamente acreditados, para la realización y ejecución de la dimensión 1.1.1.8.1. de salud y seguridad en el trabajo, contempladas en las tres (3) actividades establecidas en el convenio del pic.	\$ 11.000.000	Nubia Camacho Navarro
41	prestar sus servicios profesionales dentro del convenio interadministrativo pic, número 00236, del 1 de abril de 2019, en su calidad de psicóloga y cursos que la acreditan conectoras de tema de salud sexual y reproductiva, títulos debidamente acreditados, para la realización y ejecución de las dimensiones 1.1.1.5. de sexualidad, derechos sexuales y reproductivos; 1.1.1.6. vida saludable y enfermedades transmisibles, contempladas en las actividades establecidas en el convenio del pic.	\$14.666.666	María José Carvajal Tamayo
42	prestar sus servicios profesionales dentro del convenio interadministrativo pic, número 00236, del 1 de abril de 2019, en su calidad de auxiliar de enfermería, títulos debidamente acreditados, para la realización y ejecución apoyos en todas las dimensiones, contempladas en el convenio del pic, indicado en este contrato.	\$11.000.000	Dora Alba Rodríguez Sepúlveda
43	prestar sus servicios profesionales dentro del convenio interadministrativo pic, número 00236, del 1 de abril de 2019, en su calidad de auxiliar de enfermería, títulos debidamente acreditados, para la realización y ejecución de la dimensión 1.1.1.7 de salud pública en emergencias y desastres, contempladas en las cinco (5) actividades establecidas en el convenio del pic.	\$11.000.000	Yulieth Serrano Puentes
44	prestar sus servicios profesionales dentro del convenio interadministrativo pic, número 00236, del 1 de abril de 2019, en su calidad de auxiliar de enfermería, títulos debidamente acreditados, para la realización y ejecución apoyos en todas las dimensiones, contempladas en el convenio del pic, indicado en este contrato.	\$11.000.000	Eileen Paola Rodríguez Mosquera

N° Contrato	Objeto Del Contrato	Valor Inicial Del Contrato	Contratista (*)
45	prestar los servicios de publicidad y propaganda a través de emisora radial “fundación amigos de cimitarra, de la información concerniente al desarrollo de las actividades del pic-2019, de radiodifusión a través de cuña de 15 segundos, cuña de 30 segundos, cuña de 45 segundos, espacio de 15 minutos, espacio de 30 minutos, programa diario de lunes a viernes de 15 minutos, 30 minutos, 45 minutos y 60 minutos, entrevistas, emisión de cuñas institucionales y emisión de videos institucionales y campañas de prevención en canal de facebook live y página de internet institucionales , para el convenio interadministrativo pic número 00236, del 1 de abril de 2019; conforme a las facultades legales que tiene mediante resolución 000596 del 10 de marzo de 2009, y bajo las condiciones que tienen en los medios solar f.m. 107.7 y en el noticiero la comunidad informa de forma diaria incluyendo los dominicales y festivos.	\$19.800.000	Fundación amigos de cimitarra-solar F.M. Stereo 107.7
46	suministro de publicidad impresa (incluye diseños y diagramación) necesarios para la ejecución y desarrollo de las actividades del convenio interadministrativo pic-N°: 00236 de 01 de abril de 2019.	\$ 54.800.690	Olinda García Martínez
47	contrato de prestación de servicios de apoyo a la gestión institucional para efectuar perifoneo, animación y logística de la información correspondiente a la ejecución del plan de intervenciones colectivas pic 2019 y demás requeridas por la E.S.E. hospital integrado san juan de cimitarra	\$19.800.000	José Heliodoro Barrera Quintero
48	prestación de servicio de transporte terrestre para el personal y carga de la E.S.E. hospital integrado san juan de cimitarra, necesarios para la realización de las diferentes brigadas en jornadas de vacunación y programas de promoción y prevención realizadas por la E.S.E. Hospital Integrado san juan de cimitarra..	\$18.000.000	Ewili Sandre Vargas
49	suministro de medicamentos para el servicio farmacéutico que garanticen el suministro oportuno a usuarios afiliados y beneficiarios de los diferentes regímenes de seguridad social en salud del hospital integrado san juan de cimitarra	\$35.800.000	Cohoriente

N° Contrato	Objeto Del Contrato	Valor Inicial Del Contrato	Contratista (*)
50	suministro de medicamentos para el servicio farmacéutico que garanticen el suministro oportuno a usuarios afiliados y beneficiarios de los diferentes regímenes de seguridad social en salud del hospital integrado san juan de cimitarra	\$231.000.000	Helifonso Duarte Chacón
51	prestación de servicios para el mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos y ambulancias de la ese hospital integrado san juan de cimitarra.	\$50.000.000	Yuly Paola Espinel Rico
52	prestación de servicios profesionales medicina especializada en salud ocupacional, para realizar las evaluaciones medicas ocupacionales periódicas a los funcionarios de la ese hospital integrado san juan de cimitarra.	\$1.020.000	Mauro Rafael Ruiz Torres
53	prestación de servicios para el mantenimiento técnico, preventivo, correctivo y predictivo con repuestos a los equipos biomédicos, de propiedad del hospital integrado san juan de cimitarra.	\$13.000.000	App Multiservicios SAS
54	prestar sus servicios profesionales dentro del convenio interadministrativo pic, número 00236, del 1 de abril de 2019, en su calidad de licenciado en educación física, recreación y deporte, títulos debidamente acreditados, para la realización y ejecución de la dimensión 1.1.1.2. de vida saludable y condiciones no transmisibles, contempladas en las diez (10) actividades establecidas en el convenio del pic.	\$5.000.000	Eider Yesid Diaz Rodríguez
55	contrato de prestación de servicios para la creación de la página web institucional y mantenimiento preventivo y correctivo de redes, teléfonos, cámaras de seguridad y circuito cerrado de televisión que sirven de apoyo a la vigilancia de la ese hospital integrado san juan de cimitarra.	\$ 12.000.000	Duván Reinaldo Melo Pilonieta
<b>Total</b>		<b>\$4.021.254.022</b>	

Tabla 13. Comparativo contratación 2018-2019

Ítem	Año 2018	Año 2019
Total de contratos	101	55
Valor contratado	\$4.186.556.394	\$ 4.021.254.022

#### 4.12. SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

La orientación e información al usuario y su familia es nuestro principal compromiso partiendo de la identificación real de cada una de las necesidades basadas en la política de la humanización.

El objetivo general es orientar la gestión del servicio de información y atención al usuario hacia una oportuna información y solución de los posibles problemas que presentan los usuarios del Hospital en relación con la prestación de servicios de salud y así fortalecer los procesos de la institución.

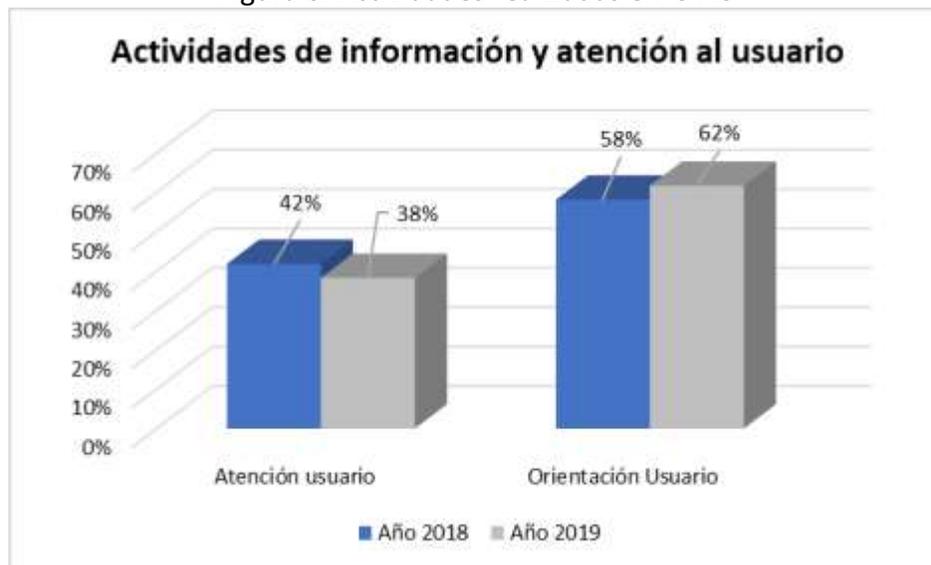
El presente informe es elaborado de acuerdo con la fuente de Datos del proceso SIAU, teniendo en cuenta las respuestas de los usuarios en las encuestas de satisfacción y de las PQRS-F recibidas en la vigencia 2019 de acuerdo a los servicios de salud ofertados y el comparativo anterior de la ESE Hospital.

#### Análisis del comportamiento del total de las P.Q.R.S -F y satisfacción global de usuarios presentadas la vigencia 2018-y 2019

Tabla 14.Actividades realizadas en SIAU

Actividad	2018	2019	%	Total
Atención usuario	164	188	40%	352
Orientación Usuario	228	303	61%	531
<b>Total</b>	<b>392</b>	<b>491</b>	<b>100%</b>	<b>883</b>

Figura 6. Actividades realizadas en SIAU



Respecto al informe 2018, hubo un aumento del 8%, motivos:

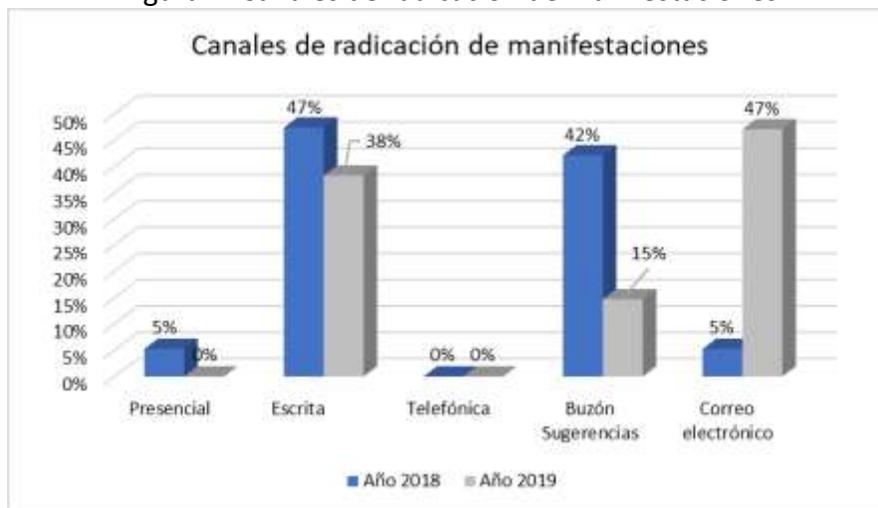
-A través de folletos y personalizada hubo mayor orientación al usuario y atención al usuario con el apoyo de la secretaria y de participación social secretaria de salud municipal

-Actividades realizadas a través del plan de intervención colectiva PIC 2019, en rea rural y urbana. UPDG y líderes comunitarios.

Tabla 15. Canales de radicación de manifestaciones

Canal	2018	2019
Presencial	2	0
Escrita (radicada)	18	13
Telefónica	0	0
Buzón Sugerencias	16	5
Correo electrónico	2	16
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>34</b>

Figura 7. Canales de radicación de manifestaciones



Con respecto al año 2018, el canal de mayor incidencia fue el correo electrónico seguido por el canal escrito y buzón de sugerencias, hubo un aumento por correo electrónico y disminuyó escrito y buzón de sugerencias (a través de la secretaria de salud municipal y participación social.) motivo:

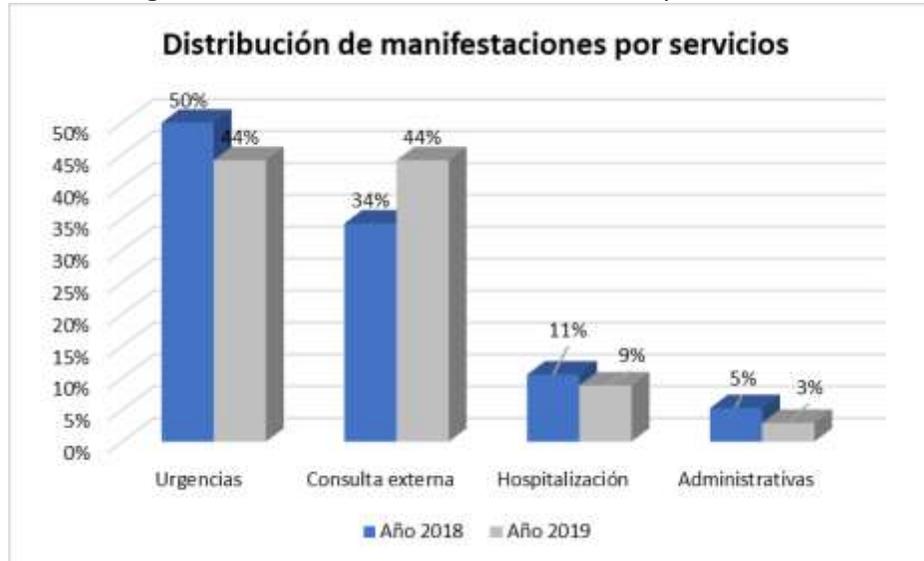
-Actividades realizadas por la referente del SIAU a través del PIC 2019, donde se promovieron las capacitaciones de los diferentes temas a través de folletos ilustrativos como (sistemas de atención e información del usuario, portafolio de servicios, participación social, ruta de PQRS, donde se involucra la comunidad en general con sus respectivos líderes a nivel rural y urbano, **UPDG** (Unidad primaria Generadora de Datos) del municipio, centros educativos, juntas de acción comunal y grupos de apoyo existentes en el municipio.

Tabla 16. Distribución de manifestaciones por servicios

Servicio	2018	2019
Urgencias	19	15
Consulta Externa	13	15
Hospitalización	4	3

Servicio	2018	2019
Administrativas	2	1
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>34</b>

Figura 8. Distribución de manifestaciones por servicios



Comparado año 2018 y 2019, evidenciamos que: las PQRSF con respecto al 2019 en el área de urgencias, Hospitalización y Administrativas disminuyeron, en el servicio de ambulatorias (cta. externa, p y p, laboratorio, odontología, y demás de apoyo) aumentaron motivo:

- Mayor intervención y colaboración informativa de la Gerente y referente del SIAU.
- Mayor intervención de la coordinadora Médica de la ESE Hospital, en unión con la Referente de SIAU.
- Mayor orientación de funcionario SIAU y funcionario de apoyo del SIAU de la ESE Hospital.

Tabla 17. Motivo de PQRS.

Clasificación	2018	2019
Prestación de servicios	29	30
Recurso Humano	1	0
Administrativas	8	4
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>34</b>

Figura 9 Motivo de PQRS



En esta clasificación se identificó por grupo, Por prestación de servicios aumento, por recurso humano y de carácter administrativas disminuyo por temas de:

- Actitud descortés de funcionarios de la salud
- Atención en los servicios

Tabla 18. Manifestaciones por causa (PQRS)

Causa	No. PQR-2018	No PQRS 2019	%
Demora en la atención de la cita por medicina general	-	1	1.3%
Demora en autorización de referencia y contrarreferencia	2	0	2.7%
Demora en la asignación de la cita por medicina general y/o especializada	-	2	2.7%
Demora en la asignación y/o entrega de ayudas diagnósticas (laboratorio, rx, ecografías, etc)	1	2	4.1%
Demora en la atención de citas por medicina (cita) especializada	1	0	1.3%
Demora en la atención de urgencias	2	2	5.5%
Demora en la entrega de medicamentos	3	5	11.1%
Negación en la atención del servicio de urgencias	-	2	2.7%
Maltrato por parte de los funcionarios de salud	12	7	26.3%
Maltrato por parte de los usuarios a los funcionarios de salud	-	-	
Negación prestación de servicios		3	4.1%

Causa	No. PQR-2018	No PQRS 2019	%
Insatisfacción por el servicio prestado (remisiones, diagnósticos y tratamientos)	8	2	13.8%
Otra cuál? Fuentes de comunicación- vulnerabilidad de derechos	9	5	19.4%
Otros y administrativos	-	3	4.1%
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>34</b>	

Las causas manifestadas por los usuarios a través de las PQRS-F, a nivel general disminuyeron con respecto a la vigencia anterior y por a porcentaje comparadas las dos vigencias se reflejan de la siguiente manera:

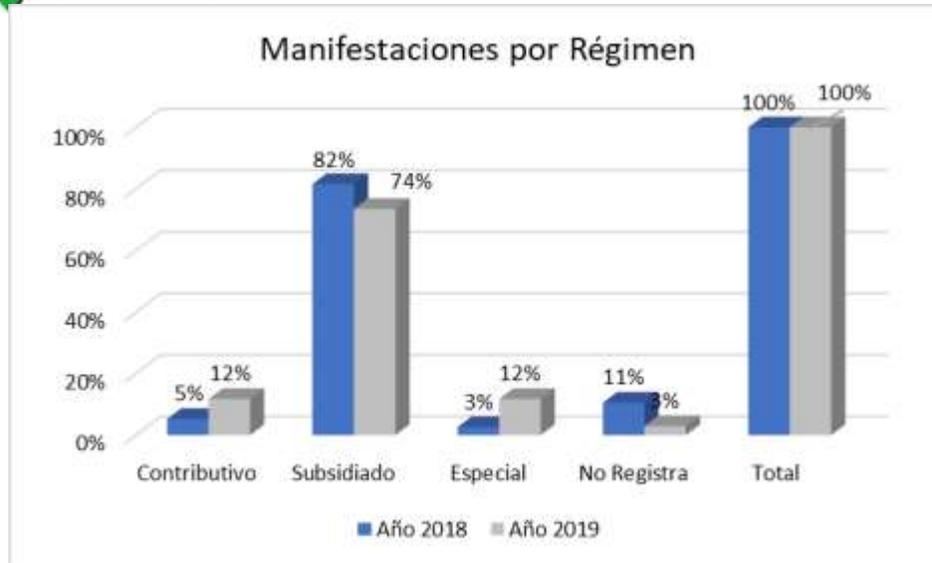
- Mal trato por parte de funcionario de la salud un 26.3%
- Otras fuentes (Vulneración de derechos y administrativas un 12.5%
- Insatisfacción por servicios prestados 13.8%
- Demora en entrega de medicamentos 8.3%
- Demora en asignación de cita 4.1%-
- Demora en atención de urgencias 5.5% (ver cuadro comparativo)

#### Por EPS o Afiliación del Usuario

Tabla 19. PQRS por régimen

Régimen	2018	2019
Contributivo	2	4
Subsidiado	31	25
Especial	1	4
No Registra	4	1

Figura 10. PQRS por régimen.



Por régimen de afiliación el subsidiado y No registra afiliación, disminuyeron, el contributivo y el especial aumento, y en porcentaje así comparado con la vigencia anterior así: Subsidiado 84% y contributivo 8.3%.

-Motivo los seguros contributivo y especiales exigen atenciones preferenciales

Tabla 20. Manifestaciones por aseguradora

Aseguradora	2018	2019
Avanzar	1	1
soat		1
sura		2
Coosalud	26	15
Nueva eps	1	4
Saludtotal	1	1
saludvida	2	8
Sanidad militar	2	1
saviasalud	1	
Otros	4	1

El seguro de Coosalud disminuyo, Nueva EPS, Salud vida y Soat aumentaron por motivo:

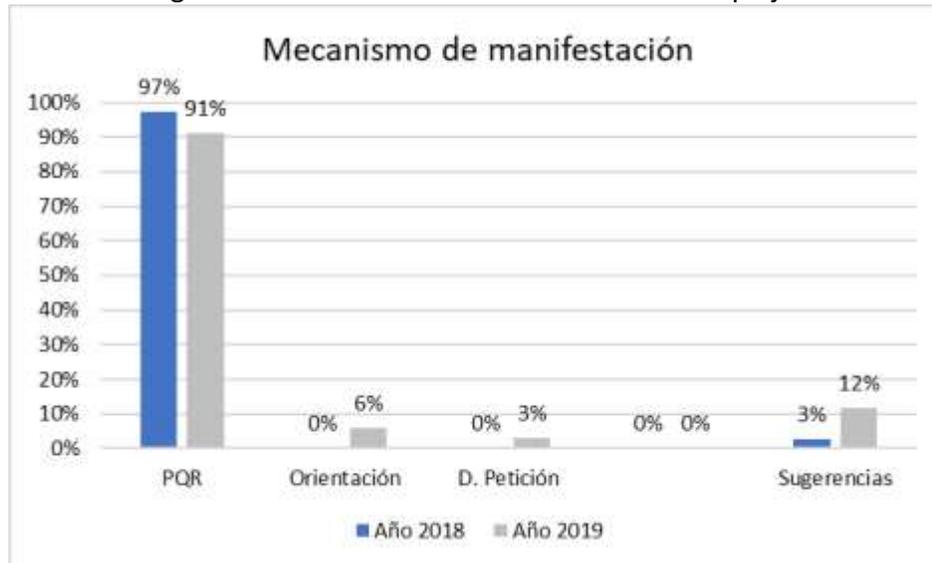
- Afiliaciones espontaneas y base de datos desactualizada
- Población flotante incidencia

Tabla 21. Mecanismos de manifestación de quejas

Mecanismo	2018	2019
PQR	37	31
Orientación		2

D. Petición		1
Sugerencias	1	4
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>34</b>

Figura 11. Mecanismos de manifestación de quejas



En cuanto a los mecanismos referenciales, refleja que las quejas disminuyeron, aumento la orientación, las sugerencias al usuario con respecto a la vigencia anterior. Motivo:

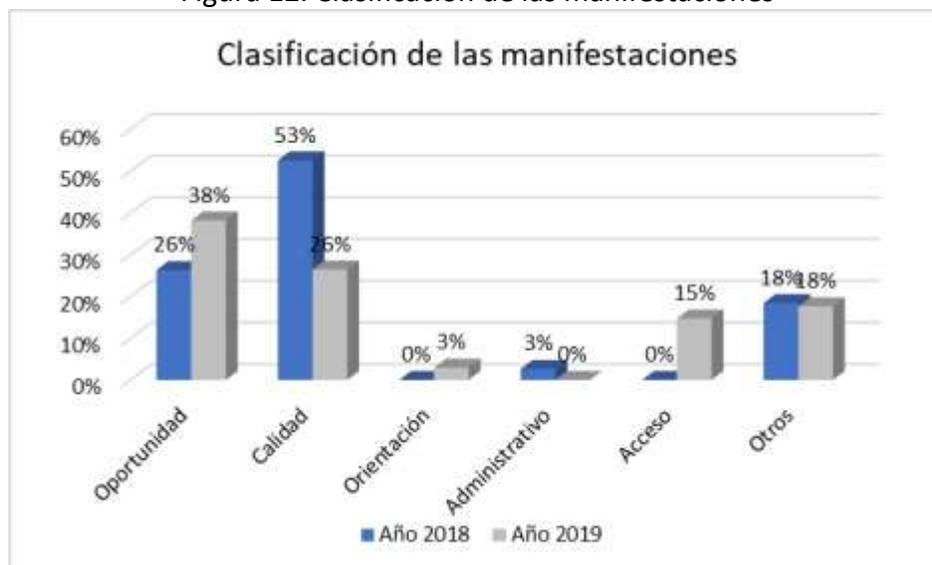
- Mayor orientación y atención al usuario
  - Promoción de programas de p y p a través del
- Por porcentaje las quejas muestran un 94%

Tabla 22. Clasificación de las manifestaciones

Clasificación	2018	2019
Oportunidad	10	13

Clasificación	2018	2019
Calidad	20	9
Orientación		1
Administrativo	1	
Acceso		5
Otros	7	6
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>34</b>

Figura 12. Clasificación de las manifestaciones



En cuanto a causas por diferentes clasificaciones, aumento en la oportunidad, la orientación, y el acceso y disminuyo en cuanto a calidad, administrativa y otros, motivo: -causas por percepción de cada usuario.

**SATISFACCIÓN**

Tabla 23. Porcentaje de satisfacción año 2018

AÑO 2018				
Servicios	Total encuestas	Encuestas satisfechas	Encuestas insatisfechas	Porcentaje

Urgencias	752	699	53	93%
Centro Médico	2981	2798	183	94%
Hospitalización	311	304	7	98%

Tabla 24. Porcentaje de satisfacción año 2019

AÑO 2019				
Servicios	Total encuestas	Encuestas satisfechas	Encuestas insatisfechas	Porcentaje
Urgencias	580	463	117	79%
Centro Médico	2706	2327	379	86%
Hospitalización	315	314	1	99%

Figura 13. Porcentaje de satisfacción año 2018



En cuanto a la satisfacción de los usuarios se manifiesta de la siguiente manera: comparado con la vigencia anterior: menos encuestas aplicadas en las unidades funcionales (Urgencias, Hospitalización y Ambulatorios) motivo:

- Se aplicaron menos encuestas por y de acuerdo al número de usuarios atendidos mensual.
- El grado de insatisfacción aumento en Servicios ambulatorios y Urgencias, disminuyo en Hospitalización motivos:
  - Asignación mediante línea telefónica
  - Demora en asignación de citas
  - Oportunidad en entrega de medicamentos
  - Actitud descortés de personal sanitario