

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS

1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

Hernando Montalvo Vergara
CENTRO DE SALUD SAMPUES E.S.E

CONTENIDO

Presentación	2
1. PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD.....	3
1.1 Indicadores de oportunidad y calidad de la atención en salud de los servicios prestados.	3
1.2 Actividades de Promoción y Prevención desarrolladas durante la vigencia 2019.	5
1.3 Actividades de Salud Pública implementadas durante la vigencia	6
2. CONTRATACIÓN 2019.....	8
2.1 Contratación con las EPS-S:	9
3. ASPECTOS FINANCIEROS SOBRE LA GESTION DE RECURSOS DEL SISTEMA	15
4. SATISFACCIÓN DE USUARIOS	19
4.1 Análisis comparativo del comportamiento del total de las PQR presentadas, en la vigencia 2018 y 2019.....	19
4.2 Mecanismos de atención prioritaria para personas con derechos a atención prioritario o preferencial	21
4.3 Asociación de usuarios vigentes.....	22
4.4 Logros obtenidos como producto del trabajo conjunto entre la Administración y Asociaciones de Usuarios.....	22
4.5 Informe de las encuestas de satisfacción y plan de mejora implantados o en curso a partir de las deficiencias detectadas en la Atención al usuario.....	23

Presentación

En la Ley 1757 de 2015, en su artículo 48, se define la rendición de cuentas, como el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.¹

La rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas, en la cotidianidad del servidor público.

La Participación en las decisiones del sistema de salud, como comprende el derecho de las personas a participar en las decisiones adoptadas por los agentes del sistema de salud que la afectan o interesan, como garantía y mecanismo de protección del derecho fundamental a la salud.

En el presente informe describe la gestión y resultados de la vigencia de 1 Enero de 2019 al 31 de Diciembre de 2019 del Centro de Salud Sampués E.S.E, será retroalimentada a la comunidad en general, en los temas y contenidos dispuestos en la circular Externa 000008 de 2018 de la Supersalud.

¹ Artículo 48, Ley Estatutaria 1757 de 2015, “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, título IV.

1. PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

1.1 Indicadores de oportunidad y calidad de la atención en salud de los servicios prestados.

Tabla 1. Indicadores de calidad de la atención Resolución 0256 de 2016 de la información reportada al SIHO en cumplimiento del Decreto 2193 de 2006 (Compilado en el Decreto 780 de 2016 Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social).

Indicador	Unidad de medida	2018	2019
<u>Indicadores experiencia de la atención</u>			
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina general	Días	1	2
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de odontología general	Días	1	2
Tiempo promedio de espera para la atención del paciente clasificado como Triage 2 en el servicio de urgencias	Minutos	15	12
Proporción de satisfacción global de los usuarios en la IPS	Relación porcentual	54,2%	94%
<u>Indicadores seguridad</u>			
Tasa de caída de pacientes en el servicio de hospitalización	Tasa por 1000 días estancia	0	0
Proporción de reingreso de pacientes al servicio de urgencias en menos de 72 horas	Relación porcentual	0,1%	1%
Tasa de reingreso de pacientes hospitalizados en menos de 15 días	Tasa por 100 egresos	0	0
Otros Indicadores			
No. de pacientes remitidos a niveles superiores desde servicio ambulatorio y hospitalario		6.034	11.999
No. de pacientes remitidos desde el servicio de urgencias a niveles superiores		2.311	1.192
No. de pacientes remitidos para la atención del parto a niveles superiores		407	97

Fuente: Formulario SIHO Calidad vigencia semestres 2018 – 2019.

Al realizar el análisis y evaluación de los indicadores del Sistema de información para la calidad Resolución 0256 de 2016 de la información reportada al SIHO en cumplimiento del Decreto 2193 de 2006 (Compilado en el Decreto 780 de 2016

Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social); y que es fundamental relacionar dicho resultado con la tendencia histórica que se presentó en las vigencias 2018 y 2019. Posteriormente se describen los análisis de cada indicador de calidad.

En la vigencia 2019, en el análisis de los indicadores de experiencia de la atención como el tiempo promedio de espera para la asignación de la cita por medicina general y odontología general, se revisó la información reportada en el formulario SIHO en el estándar de información de indicadores de experiencia de la atención, donde observamos que el resultado del indicador fue de 2 días, en la oportunidad de asignación de cita, ubicándose dentro del estándar esperado para la vigencia y por debajo de la meta umbral a nivel nacional determinada por el MSPS y 1 un día en relación a la vigencia 2018. Este indicador es importante porque permite medir los tiempos de accesibilidad a los servicios por parte de los usuarios, y de esta manera satisfacer sus expectativas de atención. Las estrategias que contribuyeron para la mejora en la oportunidad de la asignación de la cita, fue la ampliación en la capacidad instalada tanto de talento humano y de infraestructura, por la demanda en la población asignada por las EAPB. En el indicador de Proporción de satisfacción global de los usuarios en la IPS, en la vigencia 2018 teníamos un resultado del 54,2% insatisfactorio y mostraba una desviación por debajo de la meta y umbral nacional, para la vigencia 2019 ante todos los esfuerzos y acciones de la oficina de SIAU aumentamos la percepción de los usuarios en relación a la satisfacción en la prestación de los servicios de salud que fue del 94%.

En el Tiempo promedio de espera para la atención del paciente clasificado como Triage 2 en el servicio de urgencias, encontramos que en la vigencia 2018 oscilaba en 15 minutos y para la vigencia 2019 se mejoró la oportunidad en los tiempos de espera a 12 minutos, se debió a la clasificación y pertinencia en el personal que aplicaba el Triage.

En relación a los indicadores de seguridad como tasa de caída de pacientes en el servicio de hospitalización fue para las dos vigencias 2018 y 2019 de 0, se intensificaron las acciones de seguridad del paciente como la adherencia del protocolo de prevención de caídas; en la Proporción de reingreso de pacientes al servicio de urgencias en menos de 72 horas, observamos un incremento de 1% para la vigencia 2019, en relación a la vigencia anterior; para la Tasa de reingreso de pacientes hospitalizados en menos de 15 días, fue del 0 porque la ESE solo oferta internación a las obstétricas post parto; Se analizaron con el personal del servicio Médico y Enfermería, los motivos de reingreso y se instauraron acciones de mejoramiento con el fin de proporcionar una atención segura y pertinente, en

las que están incluidos el diligenciamiento completo de la historia clínica, el plan de atención de cada paciente y las recomendaciones que sean más explícitas.

1.2 Actividades de Promoción y Prevención desarrolladas durante la vigencia 2019.

1.2.1 Tabla comparativa de la producción de las actividades de promoción y prevención en la vigencia 2018 vs 2019

Servicios / Programas	Vigencia 2018	Vigencia 2019	Variación %
Dosis de biológico aplicadas	19852	22923	15%
Controles de enfermería (Atención prenatal / crecimiento y desarrollo)	5829	6444	10%
Otros controles de enfermería de PyP (Diferentes a atención prenatal - Crecimiento y desarrollo)	8862	10291	16%
Citologías cervicovaginales tomadas	2783	2971	7%
Sellantes aplicados	8778	27254	210%

Fuente: Formulario SIHO producción vigencia 2018 – 2019.

En la vigencia 2019, se evidencia un crecimiento positivo en la variación de los programas y servicios de Detección Temprana y protección específica, esto se debió a la implementación de las Rutas Integrales de Atención en Salud y al fortalecimiento de las capacidades y habilidades del talento humano en salud, en el marco de los lineamientos operativos para la implementación y adaptabilidad de las rutas integrales de atención en salud para la promoción y mantenimiento de la salud y materno perinatal; contemplados en la Resolución 3280 de 2018 y Resolución 276 de 2019. De las actividades extramurales en la zona rural y urbana del Municipio de Sampués, donde se realizaron acciones de promoción y prevención coadyuvantes en el cumplimiento de las estimaciones de p y p de las diversas EAPB con las que se suscribió contratos.

1.3 Actividades de Salud Pública implementadas durante la vigencia

1.3.1 Tabla actividades PIC vigencia 2018 – 2019.

Actividades PIC	Vigencia 2018	Vigencia 2019	Variación %
Número de sesiones de talleres colectivos -PIC-	148	349	135%

Fuente: Formulario SIHO producción vigencia 2018 – 2019.

Para la vigencia 2019, a través de 3 convenios interadministrativos suscrito entre la gobernación de sucre y Alcaldía Municipal, se desarrollaron en total 377 actividades realizadas a cabalidad, que evidencia una variación mayor del 100% en comparación con la vigencia 2018, esto se debe al convenio suscrito con la Gobernación de Sucre, se ejecutaron acciones contempladas en las dimensiones del Plan de Decenal de Salud Pública.

1.4 Información relacionada con la caracterización de los usuarios.

Tabla 1.4.1. Morbilidad general por la consulta Externa año 2019

	COD	DESCRIPCION	N°	%
1	I10X	HIPERTENSION ARTERIAL (PRIMARIA)	4195	38,3
2	J00X	RINOFARINGITIS AGUDA (RESFRIADO COMUN)	2789	25,4
3	R51X	CEFALEA	2322	21,2
4	M255	DOLOR EN ARTICULACION	1672	15,3
5	R509	FIEBRE-NO ESPECIFICADA	900	8,2
6	R101	DOLOR ABDOMINAL LOCALIZADO EN PARTE SUPERIOR	716	6,5
7	M545	LUMBAGO NO ESPECIFICADO	666	6,1
8	R104	OTROS DOLORES ABDOMINALES Y LOS NO ESPECIFICADOS	665	6,1
9	R074	DOLOR EN EL PECHO-NO ESPECIFICADO	620	5,7
10	N390	INFECCION DE VIAS URINARIAS-SITIO NO ESPECIFICADO	611	5,6
		Total	10961	100 %

Fuente: Sistema de información HISYS

Dentro de las 10 primeras causas de Morbilidad por el servicio de consulta externa en la ESE, se logra evidenciar que en un 38,3% la población usuaria nos consulta por Hipertensión arterial, seguido de Rinofaringitis aguda (refriado común) en un

25,4%, y en tercer lugar las Cefaleas en un 21,2%, se tienen en cuenta el perfil epidemiológico obtenido por la información de las 10 primeras causas de morbilidad por la consulta externa, se encaminan acciones para el fortalecimiento de los servicios habilitados de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, siendo el programas de crónicos uno de los más priorizados en la ESE, con el fin de disminuir la incidencia de las mismas por medio de estrategias de estilos de vida saludables para la población en riesgo.

Tabla 1.4.2. Información del sistema de referencia y contrarreferencia

Remisiones	2018	2019
<i>No. de pacientes remitidos a niveles superiores desde servicio ambulatorio y hospitalario</i>	6.034	11.999
<i>No. de pacientes remitidos desde el servicio de urgencias a niveles superiores</i>	2.311	1.192
<i>No. de pacientes remitidos para la atención del parto a niveles superiores</i>	407	97

Fuente: formulario de calidad SIHO

En el análisis de la información del sistema de referencia y contrarreferencia de la ESE, encontramos un aumento en el número de pacientes remitidos a niveles superiores desde servicio ambulatorio (consulta externa), se evidencia una disminución en el número de pacientes remitidos desde el servicio de urgencias a niveles superiores, esto se debió a la resolutivez en el primer nivel de atención y disminución en las pacientes remitidas para la atención del parto a niveles superiores, este último resultado se debe al aumento de la atención de los partos institucionales.

2. CONTRATACIÓN 2019

PERSONAL	2019
ASISTENCIAL	\$ 903.801.467
REMUNERACION POR SERVICIOS TECNICOS ASISTENCIALES	\$ 673.645.642
HONORARIOS	\$ 325.594.545
REMUNERACION POR SERVICIOS TECNICOS	\$ 105.842.761
Total	\$2.008.884.415
SUMINISTROS	2019
Total	\$ 880.315.639
POLIZAS	2019
Total	\$ 38.074.406
ARRIENDOS	2019
Total	\$ 39.281.236
TOTAL 2019	\$ 2.966.555.746

Fuente: información Suministrada por el Técnico Administrativo con Funciones de Presupuesto.

El personal contratado por el Centro De Salud Sampués E.S.E, estuvo conformado por los perfiles:

- Médicos.
- Bacteriólogas.
- Odontólogos.
- Auditora de Calidad.
- Entre otros.

La remuneración por servicios técnicos asistenciales, está conformado por:

- Auxiliares de Enfermería.
- Auxiliares en Laboratorio.
- Auxiliares en Odontología.
- Auxiliares de Enfermería en Vacunación.
- Entre otros.

Los honorarios administrativos, conformado por:

- Asesores Jurídicos Externos.
- Asesores Financiero Externo.
- Asesora en Cuentas Medicas.

- MIPG

La Remuneración por Servicios Técnicos, conformado por:

- Apoyo a la Gestión en el Proceso de Facturación.
- Apoyo al Proceso de Mensajería Externa.
- Apoyo a Contratación y Jurídica.
- Apoyo a la Gestión con la ejecución de actividades operativas y de Seguimiento a los diferentes procesos de Salud (Vigilancia)
- Mantenimiento Locativo (Servicios Generales)
- Apoyo a la gestión, para apoyar el PROCESO denominado: “Traslados Básico de pacientes” (Conductores)

El estado de los contratos a 31 de diciembre de 2019, fue terminado no quedaron ejecución contratos para la vigencia 2020.

2.1 Contratación con las EPS-S:

Consta de un equipo multidisciplinario con el fin de definir lineamientos claros en el acuerdo contractual con las entidades del régimen subsidiado, contributivo, especial y otros, esto se debe a que el flujo de recursos con el que subsiste la ESE proviene de la venta de servicios y en un 90 % de los contratos capitados con las EPS-S MUTUAL SER , CAJACOPI, COMPARTA , COMFASUCRE , MUTUAL QUIBDO Y NUEVA EPS , en el 2017 se inició un reproceso debido a que no se facturaban los servicios de eventos del contributivo, movilidad , portabilidad entre otros mecanismos por lo que se incentivó de manera continua a facturar las atenciones repesadas de vigencias anteriores logrando a la fecha de hoy tener una facturación por evento radicada en un 100% con corte a la vigencia 2019.

Se tuvo inconvenientes con la contratación de población pobre no asegurada al igual que con venezolanos pese a los requerimientos hechos sin respuesta positiva por parte del Departamento, más sin embargo la ESE facturo todas las atenciones y radicado para dejar evidencia de la gestión de cobro.

A lo largo de las vigencias la ESE ha establecidos medidas de fortalecimiento de ingresos con el fin de fortalecer los ingresos de la ESE, a través de esto se busca principalmente adoptar medidas que permita mejorar los servicios facturables y de

esta forma canalizar mejor los ingresos dentro del grupo de medidas que busca la ESE se encuentran:

- Incrementar la utilización de la capacidad instalada y el recurso humano de la institución aumentando la producción de cada uno de los servicios habilitados.
- Mejorar las relaciones comerciales con las principales EPS es decir lograr el aumento de tarifas (UPC) establecido por el gobierno mostrando los resultados de indicadores de calidad en la prestación de servicios y los reportes oportunos a los diferentes Entes de Control y EPS-S .
- Incrementos en la facturación del régimen subsidiado debido a la ampliación de la cobertura del Plan de Beneficios.
- Fortalecimiento del equipo de auditoría médica, con el fin de realizar conciliaciones en masa con los diferentes entes de control y pagadores generando a su vez, una respuesta de cobro más rápida y eficiente de los valores que le deben a la ESE.
- Garantizar el proceso de radicación de cobros a los distintos pagadores con el fin de que el área de cartera pueda generar una rápida acción en el cobro de los valores adeudados de la vigencia.
- Implementación del proceso de cobro Coactivo, con el fin de realizar acciones jurídicas en los eventos del no reconocimiento de los servicios prestados a los diferentes pagadores.

A continuación, se detalla la contratación suscrita con las EPS-S que operan en el Municipio con los cuales se tienen contratos capitados de PYP y Recuperación de la Salud.

2.1.1 Tabla contratación EPS-S 2019

EPS-S	No CONTRATO	No AFILIADOS POR CONTRATO 2019	VR USUARIO 2019	VR CONTRATADO AÑO 2019	VR MENSUAL POR CONTRATO	SERVICIOS CONTRATADOS	INCIO	FINAL	ESTADO ACTUAL
COMPARTA	37067001191CS01	2823	13.702	464.185.862	38.682.155	PYP -ASISTE	ENERO	1-dic.-19	ACTIVO
COMFASUCRE	2019-153	11053	5.222	692.492.556	57.707.713	PYP	ENERO	1-dic.-19	ACTIVO
COMFASUCRE	ACTA AGOSTO 2019	10949	8.609	349.883.705	69.976.741	ASIT	AGOSTO	1-dic.-19	ACTIVO
MUTUAL SER	18830	10040	6.574	792.035.520	66.002.960	ASIST	ABRIL	31-mar.-20	ACTIVO
MUTUAL SER	18831	13114	1.067	167.911.656	13.992.638	TAB Y URG	ABRIL	31-mar.-20	ACTIVO
MUTUAL SER	18832	13114	4.591	722.476.488	60.206.374	PYP	ABRIL	31-mar.-20	ACTIVO
MUTUAL QUIBDO URG	20399	1043	4.117	51.529.851	4.294.154	HOS, TAB, URG, FARMACIA	ENERO	1-dic.-19	ACTIVO
MUTUAL QUIBDO PYP	20414	4602	3.761	207.715.654	17.309.638	PYP	ENERO	1-dic.-19	ACTIVO
MUTUAL QUBDO ASIT	20413	3559	10.417	444.893.079	37.074.423	ASIST	ENERO	1-dic.-19	ACTIVO
NUEVA EPS	CONTINUIDAD	5040	14196	858.574.080	71.547.840	PYP Y ASIS	ENERO	1-dic.-19	ACTIVO
CAJACOPI	OTROSI RS 5973	1564	10821	327.149.577	27.262.465	MORBI	marzo	01/04/2020	ACTIVO
CAJACOPI	OTROSI RS 5974	2460	3183	156.126.420	13.010.535	PYP	marzo	01/04/2020	ACTIVO

Aproximadamente el valor contratado anual de la vigencia 2019 ascendió a un valor de **\$ 5.234.974.448** haciendo claridad que los valores facturables podían variar por las restituciones positivas y negativas de afiliados que de una u otra manera podían afectar o beneficiar el aumento o disminución de recursos. En el cuadro anterior podemos analizar que el mayor valor representativo por venta de servicios de salud lo tiene la EPS-S MUTUAL SER con un 32 %, le sigue la EPS-

S COMFASUCRE con un porcentaje del 20 % , NUEVA EPS con el 16 % , MUTUAL QUIBDO con el 13 % , CAJACOPI con el 10% y COMPARTA con el 9%.

Los aumentos de UPC-S se lograron negociar desde el 2.8% hasta el 5% siendo Nueva EPS-S la que mayor aumento.

Revisando la contratación con las EPS-S de vigencia 2018 comparada con la del 2019 está aumento en un 12% y el porcentaje de recaudo vario de 2018 a 2019 en un 7,9 % es decir que las estrategias planteadas en la vigencia 2019 lograron en gran medida los resultados esperados.

-S	No CONTRATO	No AFILIADOS POR CONTRATO 2019	VR USUARIO 2019	VR CONTRATADO AÑO 2019	VR MENSUAL POR CONTRATO	SERVICIOS CONTRATADOS	INCIO	FINAL
COMPARTA	37067001191CS01	2823	13.702	464.185.862	38.682.155	PYP -ASISTE	ENERO	1-dic.-19
COMFASUCRE	2019-153	11053	5.222	692.492.556	57.707.713	PYP	ENERO	1-dic.-19
COMFASUCRE	ACTA AGOSTO 2019	10949	8.609	349.883.705	69.976.741	ASIT	AGOSTO	1-dic.-19
MUTUAL SER	18830	10040	6.574	792.035.520	66.002.960	ASIST	ABRIL	31-mar.-20
MUTUAL SER	18831	13114	1.067	167.911.656	13.992.638	TAB Y URG	ABRIL	31-mar.-20
MUTUAL SER	18832	13114	4.591	722.476.488	60.206.374	PYP	ABRIL	31-mar.-20
MUTUAL QUIBDO URG	20399	1043	4.117	51.529.851	4.294.154	HOS, TAB, URG, FARMACIA	ENERO	1-dic.-19
MUTUAL QUIBDO PYP	20414	4602	3.761	207.715.654	17.309.638	PYP	ENERO	1-dic.-19
MUTUAL QUBDO ASIT	20413	3559	10.417	444.893.079	37.074.423	ASIST	ENERO	1-dic.-19
NUEVA EPS	EN ESPERA	5040	14196	858.574.080	71.547.840	PYP Y ASIS	ENERO	1-dic.-19
CAJACOPI	OTROSI RS 5973	1564	10821	327.149.577	27.262.465	MORBI	marzo	01/04/2020
CAJACOPI	OTROSI RS 5974	2460	3183	156.126.420	13.010.535	PYP	marzo	01/04/2020



POBLACION POR EPS AÑO 2019					
ENTIDAD	POBLACION SUBSIDIADA	POBLACION CONTRIBUTIVA	TOTAL POBLACION	POBLACION CONSULTA EXTERNA	POBLACION -IPS PRIVADA
MUTUAL QUIBDO	4.434	59	4.493	2.756	1.737
NUEVA EPS	5.357	0	5.357	5.357	0
COMFASUCRE EPS	10.840	216	11.056	6.330	4.726
COMPARTA ESS	2.851	35	2.886	2.886	0
CAJACOPI EPS	2.719	0	2.719	1.835	884
MUTUAL SER	13.473	711	14.184	11.367	2.817
TOTAL POBLACION AÑO 2019	39.674	1.021	40.695	30.531	10.164

En la tabla anterior, se describe la población total a corte de 31 de diciembre de 2019 del Municipio de Sampués, donde se logra evidenciar que las EAPB Mutual Quindo, Comfasucre EPS, Cajacopi EPS, Mutual Ser, tienen una población de consulta externa contratada con un Prestador de servicio de salud privado.



3. ASPECTOS FINANCIEROS SOBRE LA GESTION DE RECURSOS DEL SISTEMA

3.1 Análisis comparativo de la ejecución presupuestal:

Resultado equilibrio presupuestal con recaudo:

CONCEPTO	CON EL GASTO COMPROMISO	
	2019	2018
INGRESO TOTAL RECAUDADO (EXCLUYE CXC)	6.092.695.737	5.349.165.727
CUENTAS POR COBRAR OTRAS VIGENCIAS	397.034.597	100.050.000
TOTAL INGRESOS RECAUDO	6.489.730.334	5.449.215.727
GASTOS TOTALES CON CUENTAS POR PAGAR	6.347.801.996	5.780.496.422
TOTAL INGRESOS RECAUDO/GASTOS TOTALES CON CUENTAS POR PAGAR	1,02	0,94

Fuente: SIHO y oficina asesora de desarrollo y servicios

Para el cálculo de este indicador se incluye el total de ingresos recaudados y el total de gastos comprometidos, es decir se incluyen tanto las cuentas por pagar de vigencia anterior como el recaudo de cartera de vigencias anteriores, toda vez que los recaudos de vigencias anteriores financian parte de los gastos de la vigencia 2019 incluidas las cuentas por pagar de 2018, pagos al pasivo programado en el PROGRAMA DE SANEAMIENTO FISCAL Y FINANCIERO y los gastos de inversión que la entidad ejecuto en 2019.

Este indicador demuestra que la ESE cerro el año 2019 en equilibrio obteniendo más ingresos con recaudos que gastos; lo genero EXCEDENTES y es fundamental en la medición que hace el Ministerio de Salud y Protección Social para determinar el riesgo financiero de las Empresas Sociales del Estado, encontrándose la ese actualmente fuera de la calificaciones de riesgo debido a que se encuentra en PSFF aprobado para la vigencia 2018, esperando la categorización de la vigencia 2020, la cual con los gastos observados y recaudo alcanzado y la cartera a favor registrada se estima sin riesgo para la vigencia 2019; pero debe continuar ejecutando el programa debido a que aún cuenta con un pasivo por pagar **\$227.060.586**.

Es importante indicar que la entidad para la vigencia 2019 puso en marcha una metodología que denomino plan financiero en la cual se establecieron fechas y



metas para la gestión de recaudo con lo cual el proceso de cartera implemento planes de acción integrados con los procesos de facturación autorizaciones, aseguramiento, auditoría de cuentas médicas, auditoria de facturación, central NO pos con lo cual se logró la implementación de estrategias tendientes a lograr mayores exigibilidades de cartera, disminución de glosas iniciales y devoluciones y la implementación de estrategias de cobro permanentes con lo cual se aumentó el nivel de facturación radicada exigible y esto a su vez favoreció el incremento del recaudo de la vigencia el cual alcanzo el 89.60% cifra que ha venido mejorando desde la vigencia **2018** que alcanzo el **89.22%**. A fin de fortalecer la recuperación de cartera de vigencia anteriores la entidad fortaleció el proceso de gestión de cartera permitiendo el recaudo del **80%** del total de la cartera de la vigencia **2019** por este concepto ascendiera a la suma de **\$ 397.034.567**.

Por otra parte, la entidad adopto medidas drásticas de contención de gastos seguimiento a la producción, facturación y optimización en la utilización de los recursos con lo cual se logró que en la vigencia 2019 la entidad alcanzara un incremento en facturación del 21% facturando a entidades que por años no habían sido cobradas como entidades de régimen especial y SOAT. y tan solo presento un incremento del 8.8% en los gastos comprometidos de la vigencia, situación que muestra el impacto alcanzado y la buena gestión realizada en lo corrido de la vigencia 2019.

El gasto total comprometido en la vigencia 2019 ascendió a la suma de \$6.347.801.996 incluidas las cuentas por pagar de vigencias anteriores cifra que muestra un incremento del 9.10% frente al gasto total de 2018 por valor de \$5.780.496.422, los cuales incluyen la suma de \$683.638.468 correspondientes a cuentas por pagar de vigencias anteriores (generadas en años 2015, 2016) mientras que las cuentas por pagar de vigencias anteriores comprometidas en 2019 (generadas 2015 y 2016) ascendieron a la suma de \$557.836.026. es decir que todas las cuentas por pagar provienen de otras vigencias las cuales se incluyeron en el RPROGRAMA DE SANEAMIENTO FISCAL Y FINANCIERO. Evidenciando que el año 2019 cerro con excedente presupuestal.

Como lo demuestra el indicador de equilibrio presupuestal con el recaudo supero el DIGITO 1 cubriendo todos los gastos del año 2019 cerrando la vigencia sin riesgo financiero y con excedente presupuestal, mejorando el resultado del 2018 que fue de **0.94**.

Cabe resaltar que muy a pesar de que la ESE ha mejorado su situación financiera, cuenta con un pasivo contingente derivado de demandas y procesos judiciales que podrían impactar de forma negativa en los resultados de las próximas vigencias.



Los Estados financieros con corte al 31 de diciembre de 2018 y 31 de diciembre de 2019, y los estados de resultado integral individuales, de cambios en el patrimonio individuales y de flujos de efectivo individuales que cubren los periodos contables terminados el 31 de diciembre de 2018 y 31 de diciembre de 2019.

CENTRO DE SALUD SAMPUES ESE			
ESTADO DE LA SITUACION FINANCIERA INDIVIDUAL			
PERIODOS CONTABLES TERMINADOS EL 31/12/2019 Y 31/12/2018			
CIFRAS EN PESOS COLOMBIANOS			
ACTIVO	NOTAS	DIC 31 - 2019	DIC 31 - 2018
CORRIENTE		2.273.151.422	1.600.019.318
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO	(3)	235.232.566	62.640.255
INVERSIONES E INSTRUMENTOS DERIVADOS		-	-
CUENTAS POR COBRAR	(5)	1.694.750.305	1.215.149.693
INVENTARIOS	(6)	343.168.549	322.229.370
ACTIVO NO CORRIENTE		1.850.718.099	1.867.799.870
PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	(7)	1.711.068.499	1.739.799.870
OTROS ACTIVOS	(8)	139.649.600	128.000.000
TOTAL ACTIVO		4.287.260.761	3.467.819.188
PASIVO CORRIENTE		713.951.517	1.523.051.780
CUENTAS POR PAGAR	(9)	217.060.586	949.624.497
BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS	(10)	0	76.536.352
PROVISIONES	(11)	496.890.931	496.890.931
TOTAL PASIVO		713.951.517	1.523.051.780
PATRIMONIO		3.409.918.004	1.944.767.408
Capital fiscal	(12)	2.227.465.920	1.186.551.569
Resultados del ejercicio	(12)	1.182.452.083	1.156.131.132
Efectos de Saneamiento contable	(12)	-	(397.915.293)
Acreedoras de control		308.532.770	35.351.483
Acreedoras por contra (DB)		(308.532.770)	(35.351.483)



CENTRO DE SALUD SAMPUES ESE				
ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL INDIVIDUAL				
PERIODOS CONTABLES TERMINADOS EL 31/12/2019 Y 31/12/2018				
cifras en pesos colombianos				
N O M B R E	NOTA	DIC 31 - 2019	DIC 31 - 2018	
Venta de Bienes y Servicios De Salud	(13)	7.001.449.196	5.976.986.460	
Transferencias		0	90.000.000	
COSTO DE VENTAS	(13)	3.242.106.127	2.759.784.673	
UTILIDAD BRUTA		3.759.343.069	3.307.201.787	
GASTOS OPERACIONALES	(14)	688.580.936	511.771.437	
De administración	(15)	1.603.821.465	1.560.206.964	
DETERIORO, DEPRECIACIONES, AMORTIZACIONES Y PROVISIONES	(16)	161.779.460	54.303.729	
EXCEDENTE (DÉFICIT) OPERACIONAL		1.305.161.208	1.180.919.657	
OTROS INGRESOS	(17)	14.501.201	15.630.764	
OTROS GASTOS	(18)	137.210.326	40.419.289	
RESULTADO DEL PERIODO		1.182.452.083	1.156.131.132	
Ganancias en inversiones de administración de liquidez a valor razonable				
con cambios en el otro resultado integral		0	0	
TOTAL RESULTADO INTEGRAL QUE SE RECLASIFICARA EN				
RESULTADO EN PERIODOS ANTERIORES		0	0	
RESULTADO ITEGRAL DEL PERIODO		1.182.452.083	1.156.131.132	



4. SATISFACCIÓN DE USUARIOS

4.1 Análisis comparativo del comportamiento del total de las PQR presentadas, en la vigencia 2018 y 2019.

PQR	
Análisis comparativo de las dos ultima vigencias	
TOTAL, PQR 2018	TOTAL, PQR 2019
Primer Semestre: 6	Primer Semestre: 17
Segundo Semestre: 19	Segundo Semestre: 12
ANÁLISIS DE LAS PRINCIPALES PQR DE LAS DOS ÚLTIMAS VIGENCIAS	
Vigencia 2018	
MOTIVO	ACIONES DE RESOLUCIÓN
<p>6 de las PQR fueron por trato inadecuado por parte del personal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 3 en el área de consulta externa • 2 en el área de urgencias • 1 en el área de facturación. 	<p>Se reporto el caso a Interventoría de personal de contrato para que tome las acciones pertinentes.</p> <p>Con relación al profesional del centro de salud, se orienta sobre la importancia del trato humanizado a nuestros usuarios, enfatizando que las personas que asisten a la institución llegan en busca de ayuda, comprensión y atención, por lo que el personal asistencial debe ser un facilitador y estar consciente de las necesidades de los pacientes. Esto redundará en una mejor calidad de servicio, y aporta a la recuperación, y al manejo de la condición o enfermedad del paciente.</p>
<p>14 de las PQR se presentaron por fallas en la prestación del servicio en el área de consulta externa y PYP:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 8 incumplimiento de las citas por parte del médico en el programa atención al joven. 	<p>La oficina SIAU gestiona citas prioritarias, las cuales en su mayoría fueron asignadas para el mismo día que se interpone la PQR.</p>



<ul style="list-style-type: none"> • 1 queja por incumplimiento del médico en el área de consulta externa • 5 de las quejas fueron por la oportunidad a más de 10 días en el área de consulta externa. 	
<p>1 queja en el área de facturación por asignar las citas de consulta externa todas a la misma hora.</p>	<p>El área administrativa y demás dependencias implicadas plantearon como plan de mejoramiento la reorganización del horario de atención en el área de consulta externa, partir del 6 de junio del 2019 en curso fueron citados en grupo de ocho pacientes por hora, con el fin brindar a los usuarios una asistencia de salud con calidad, oportunidad e idoneidad, un trato amable, respeto por sus derechos fundamentales y resguardar su integridad.</p>
<p>Vigencia 2019</p>	
<p>MOTIVO</p>	<p>ACIONES DE RESOLUCIÓN</p>
<p>9 de las PQR fueron por trato inadecuado por parte del personal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 6 en el área de urgencias • 2 área de consulta externa • 1 área de facturación. 	<p>Se reporto el caso a Interventoría de personal de contrato para que tome las acciones pertinentes.</p> <p>Con relación al profesional del centro de salud, se orienta sobre la importancia del trato humanizado a nuestros usuarios, enfatizando que las personas que asisten a la institución llegan en busca de ayuda, comprensión y atención, por lo que el personal asistencial debe ser un facilitador y estar consciente de las necesidades de los pacientes. Esto redundará en una mejor calidad de servicio, y aporta a la recuperación, y al manejo de la condición o enfermedad del paciente.</p>
<p>4 de las PQR se presentaron por fallas en la prestación del servicio en el área de consulta externa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 3 incumplimiento de las citas 	<p>La oficina SIAU gestiona citas prioritarias, las cuales en su mayoría son asignadas para el mismo día que se interpone la PQR.</p>



<p>por parte del médico de consulta externa.</p> <ul style="list-style-type: none">• 1 de las quejas fueron por la oportunidad a más de 6 días	
<p>2 de las PQR se presentaron en el área de urgencias por divulgación de nombres de menores víctima de presunto abuso sexual</p>	<p>Se realizo plan de mejoramiento, con ruta de atención interna a víctimas de violencia sexual, el objetivo es que frente a un presunto acto de violencia sexual sean solo el médico, jefe de enfermería, coordinador de facturación y la coordinadora SIAU quienes se encarguen y tengan acceso a la información y al paciente.</p>
<p>2 en el área de citología por perdida de resultados.</p>	<p>En calidad de coordinadora SIAU se gestionó cita prioritaria para realización del examen nuevamente. con relación al área de citología se recomendó a partir de la fecha enviar muestras con oficio relacionando los pacientes para evitar futuros inconvenientes.</p>

4.2 Mecanismos de atención prioritaria para personas con derechos a atención prioritario o preferencial

El CENTRO DE SALUD SAMPUES ESE, está comprometido en brindar una atención integral al usuario, para ello se han establecido procesos y procedimientos que permiten facilitar la solución de los requerimientos de los pacientes de acuerdo a unos principios de oportunidad y buen trato, por tanto en las dos sedes existe un área delimitada, en una ventanilla donde se da prioridad a las mujeres en estado de embarazo, niños menores de 5 años, discapacitados, enfermos mentales, víctimas de violencia, víctimas del conflicto armado y Adultos mayores, y gestión por parte de la oficina de SIAU.



4.3 Asociación de usuarios vigentes

En el Centro de Salud Sampués ese en el año 2019, estuvo en funcionamiento una asociación de usuarios conformada por las siguientes personas:

NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	DIRECCION	TELEFONO
Enodia Cecilia Ayala Suarez	39270719	Barrio el recreo	3003489728
Diosaris Basilio	64718922	Corregimiento Pan Señor	3104290289
Luis Alberto Otero	92257025	Bario Sampumas	3122832589
Víctor Villalba	92258544	Barrio La Esperanza	3042152948
Janquin Mendoza	92258544	Bario Sampumas	3104024214

4.4 Logros obtenidos como producto del trabajo conjunto entre la Administración y Asociaciones de Usuarios.

Para el año 2019, se identificaron logros específicos obtenidos gracias al trabajo en conjunto realizado con la oficina SIAU, el área administrativa del Centro de Salud y la asociación de usuarios, entre los cuales podemos mencionar:

1. la educación realizada a los usuarios en temas relacionados a:

- **DEBERES Y DERECHOS:** se educó a los pacientes del centro de salud sobre el derecho a ser atendidos con pleno respeto a su dignidad e intimidad sin ningún tipo de discriminación, resaltando que en la institución todo paciente sin restricciones por motivos de raza, sexo, edad, idioma, religión, opiniones
- políticas o de cualquier índole social, posición económica o condición social, debe ser respetado por todos y cada uno de los funcionarios de la ESE Sampués en miras de mejorar día a día la calidad del servicio.
- **TRIAGE:** Se realizaron acciones de educación a los pacientes del centro de salud sobre la clasificación del triage en el área de urgencias, se resaltó que el objetivo de esta clasificación es asegurara una valoración oportuna catalogando a los pacientes según la prioridad clínica y así disminuir el riesgo de muerte y/o complicaciones.



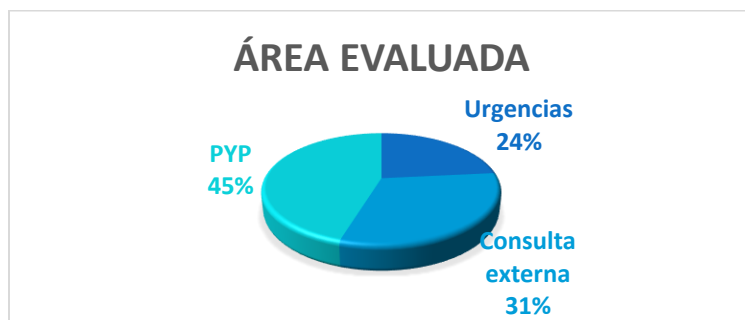
- **BUZON DE SUGERENCIA:** se resaltó en cada charla educativa el uso del buzón de sugerencias como un canal dispuesto a recibir las quejas y reclamaciones de las/los usuarios sobre el funcionamiento de los servicios que presta la ESE.

Actualmente en centro de salud contamos con una asociación de usuarios capacitada en la estrategia IAMI, la cual tiene como objeto resaltar la importancia de la lactancia materna, para ofrecer atención integral a las madres, niñas y niños y mejorar la calidad de la atención que se les presta, velar por los derechos de los pacientes y humanizar al personal involucrado en la atención de esta población.

4.5 Informe de las encuestas de satisfacción y plan de mejora implantados o en curso a partir de las deficiencias detectadas en la Atención al usuario.

En el año 2019, se evidenciaron los resultados de satisfacción al usuario, por medio de la aplicación de encuestas de satisfacción en el área de consulta externa, urgencias y servicios de prevención y promoción del Centro De Salud Sampués ESE.

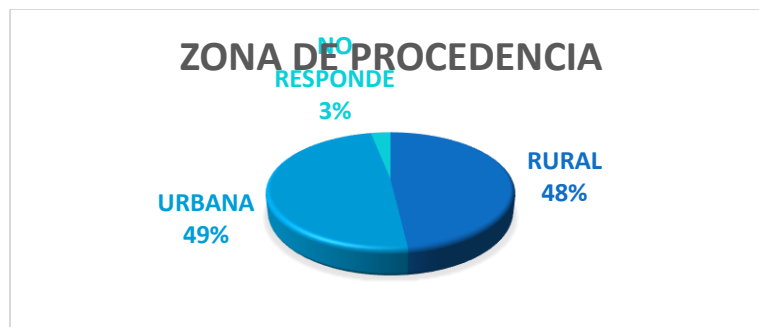
Se realizó el debido proceso de tabulación e interpretación de las mismas, encontrándose los siguientes resultados:



Según la tabla el 45 % de la población encuestada en el año 2019 se encontraba en la sede dos haciendo uso de los servicios de los programas de promoción y prevención, en el área de consulta externa se encontraba el 31% de la población encuestada, y el 24% restante se encontraba en el área de urgencias.

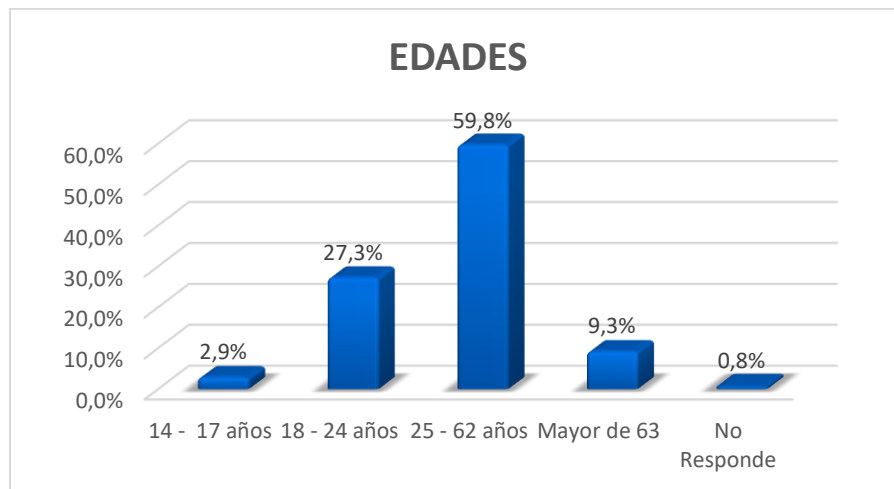


Resultado por zona de procedencia:



Según la tabla, el 49% de los beneficiarios encuestados manifiestan proceder de la zona urbana, mientras que el 48% de los encuestados pertenece a la zona rural y el 3% restante no responde al interrogante.

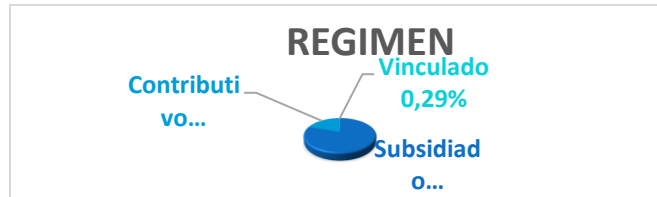
Resultados por grupo de edad de los usuarios:



Se interpreta en la tabla que para el año 2019 el 59.8% de los encuestados se encuentran entre las edades de 25 a 62 años, el 27.3 % de los encuestados estaban entre los 18 a los 24 años de edad, el 9.3 % pertenecían al grupo de la tercera edad, mayores de 63 años, el 2.9% restante son menores de edad y el 0.8 restante no contestó el interrogante.



Resultados por Régimen de afiliación:



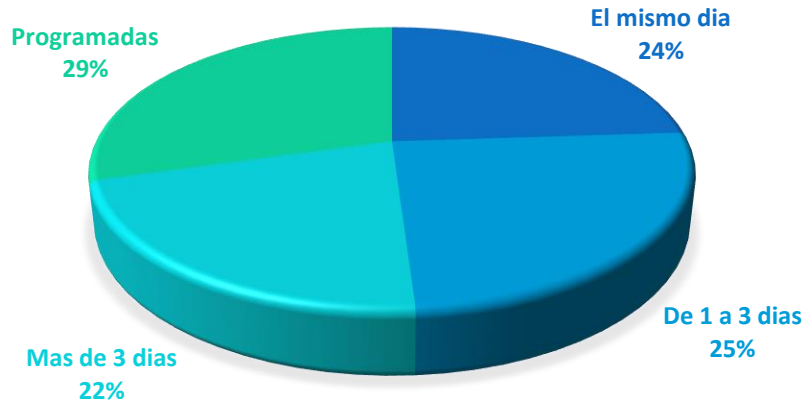
Según la tabla, el 80.24% de los beneficiarios encuestados manifestaron estar vinculados al régimen subsidiado, el 19.47% al régimen contributivo y el 0.29% restante pertenecían al vinculado.

Resultados de oportunidad en la atención





TIEMPO PARA LA ASIGNACIÓN DE CITAS

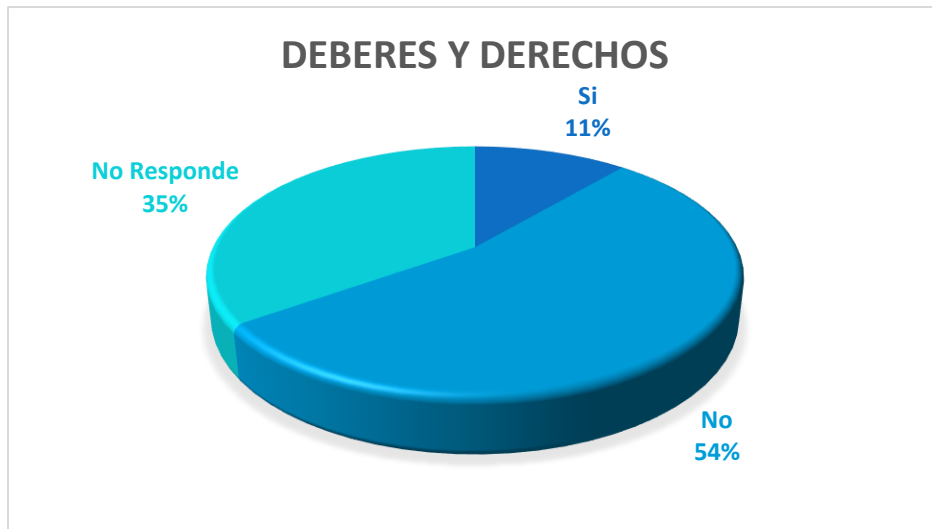


Los resultados del indicador de OPORTUNIDAD en el año 2019 nos indican que las citas se dan en un 45% en menos treinta y cinco minutos, el 55% restante manifiesta que el tiempo transcurrido desde la llegada a la institución y la asignación fue por más de 35 minutos.

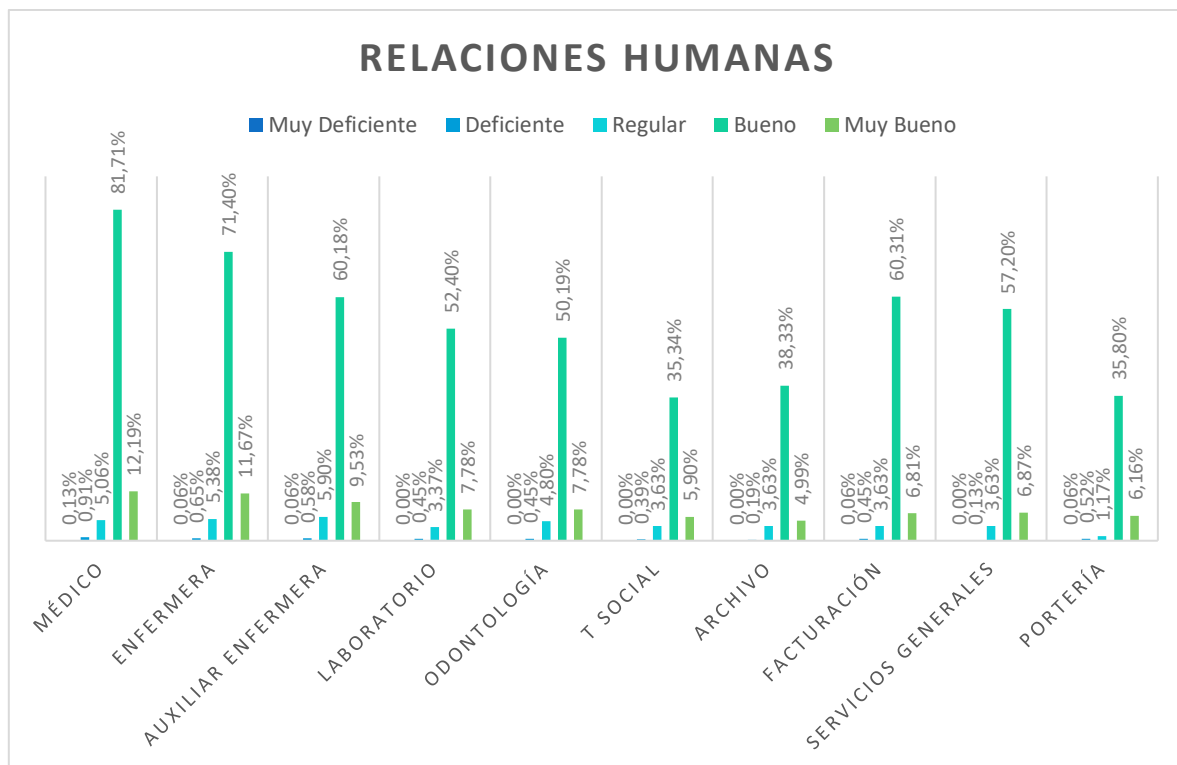
Con relación a la asignación de citas en el principio de oportunidad, según la gráfica el 29% de los pacientes encuestados manifestaron que las citas eran programadas (programas de PYP), el 25% de los usuarios encuestados en el año 2019 manifestaron que las citas se otorgaban de 1 a 3 días, el 24 % de los encuestados refirieron que las citas fueron otorgadas el mismo día, y el 22% restante declararon que las citas fueron asignadas para más de tres días.



Resultados sobre el conocimiento de los deberes y derechos:



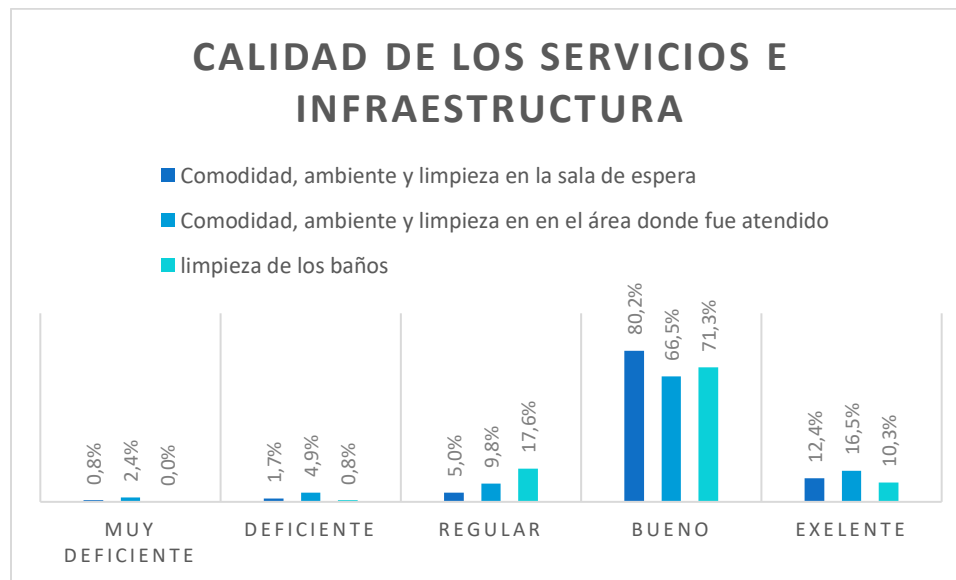
Según la gráfica los beneficiarios a los que se le aplico la encuesta de satisfacción en el año 2019, en un 54% manifiestan no tener conocimiento sobre sus deberes y derechos en el sector salud. El 35% restante manifiesta un conocimiento y el 11% restante no respondieron el interrogante.





En términos generales los resultados del indicador de relaciones humanas, nos muestra que los usuarios encuestados en el año 2019 en términos generales se sienten satisfechos con la atención recibida y la información brindada por parte del personal que labora en la entidad.

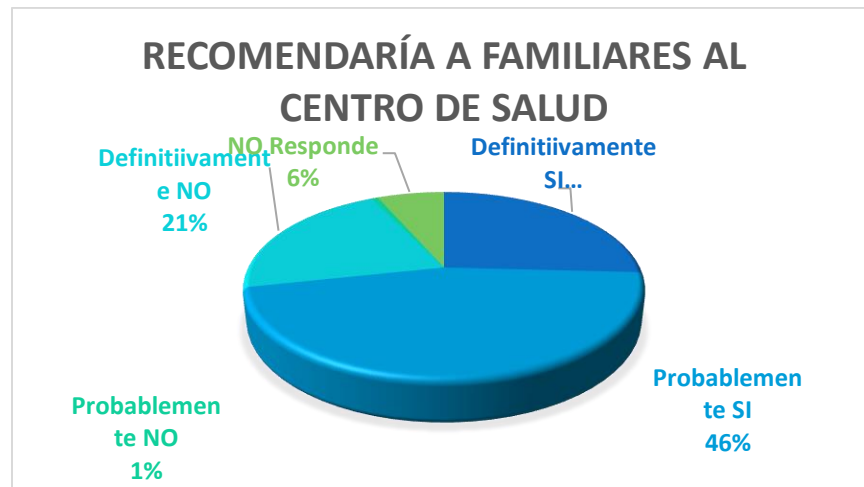
Resultados de la calidad de los servicios e infraestructura:



Con base a los resultados del indicador de infraestructura en el año 2019, se puede deducir que los usuarios encuestados consideran que la comodidad, limpieza y ambiente de la sala de espera es óptima (92.6%) y del lugar donde fue atendido son adecuados (83%). Con relación a la limpieza de los baños se evidencia una satisfacción del 81.6 %.

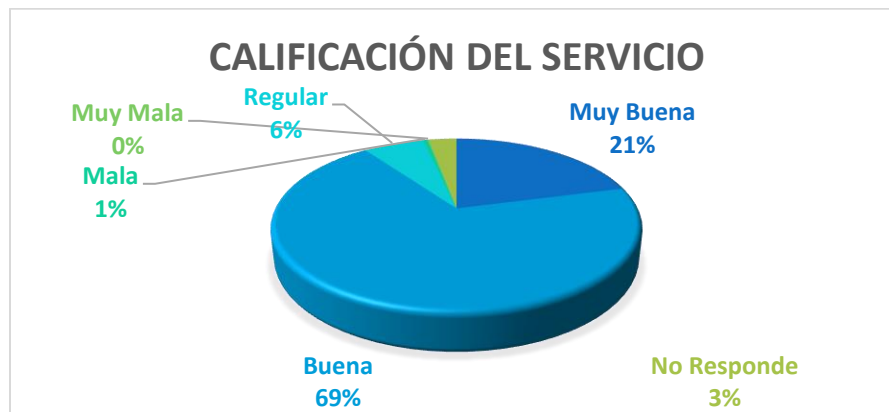


Resultados de recomendación a familiares al centro de salud:



Según los resultados del indicador, se puede derivar que los usuarios encuestados en el año 2019 en un 72% recomendarían a sus familiares los servicios recibidos en la institución, el 22% no lo recomendarían y el 6 % restante no responde el interrogante.

Resultados de calificación del servicio



Según tabla, la clasificación del servicio, en un 69% de los pacientes encuestados en el año 2019 dice que la experiencia en el servicio buena, el 21% argumenta que es muy buena, el 6% consideran que el servicio es regular, el 1 % consideran que es mala y el 3% restante no responde.



Los planes de mejoras implementados como resultado de las encuestas de satisfacción:

- Jornadas de educación a los usuarios sobre el triage, su importancia y su clasificación, se pretende contar con folletos de esta manera captar la atención de las personas y difundir algunos conceptos relacionados con el triage y su clasificación.
- Instalar en el servicio de urgencia la clasificación de triage, que sea de fácil interpretación.
- Capacitaciones sobre el trato humanizado, que logra generar confianza y canales de comunicación que permitan escuchar y entender las necesidades y sentimientos del paciente lo que permite una respuesta bajo los principios de calidad y oportunidad.
- Con relación a los deberes y derechos se planea intensificar las capacitaciones a los usuarios con el apoyo de la asociación de usuarios, para el alcance del objetivo se están diseñando unos folletos para captar la atención de los pacientes, en estos folletos se establecerán cuáles son los principales derechos y deberes en salud que tienen los usuarios en la institución, además se resaltarán el buzón de sugerencias y la relevancia que tiene las PQR. Otro mecanismo proyectado para la socialización de los deberes y derechos es a través de videos institucionales. Con estas estrategias se pretende que toda la población que hace uso de los servicios del centro de salud tenga claridad sobre la temática en mención.