

## **E.S.E. HOSPITAL SAN JOSÉ DE LA PALMA**

### **INFORME DE RENDICION DE CUENTAS**

Periodo presentado 01 de enero – 31 de diciembre 2019

**PRESENTADO POR:**

**DR. OSCAR ALBERTO SÁNCHEZ MUÑOZ**

Gerente

**LA PALMA - CUNDINAMARCA**  
**Marzo de 2020**

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
1. DATOS GENERALES DE LA E.S.E.....	5
1.1 Capacidad Instalada.....	5
1.2. Portafolio De Servicios .....	6
2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....	10
3. PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD .....	11
3.1 Producción de servicios.....	11
3.2 Indicadores de oportunidad y calidad en la atención en salud.....	14
3.3 Actividades de PyD desarrolladas – vigencia 2019 .....	14
3.4 Actividades Desarrolladas del Plan Decenal de Salud Pública - Vigencia 2019.....	14
3.5 Caracterización de población atendida 2019 .....	19
3.6 Gestión del riesgo población atendida 2019 .....	20
4. CONTRATACIÓN - RELACIÓN DE CONTRATOS INTERADMINISTRATIVOS SUSCRITOS - 2019.....	21
5. TALENTO HUMANO .....	23
5.1 Personal de planta. ....	23
5.2 Contratación de servicios técnicos asistenciales. ....	23
5.3 Contratación de servicios técnicos administrativos.....	24
6. ASPECTOS FINANCIEROS .....	24
6.1 Estado de resultados integral 2019 - 2018 .....	24
6.2 Balance general integral individual a 31 de diciembre 2019 – 2018.....	30
6.3 Ejecución presupuestal de ingresos – 2019 .....	35
6.4 Ejecución de gastos .....	36
6.5 Comparativo de cartera por edades 2018 y 2019 .....	38
6.6 Comparativo por régimen y EAP 2018 y 2019.....	38
7. SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LOS USUARIOS .....	39
7.1 Atención y orientación de los usuarios .....	39
7.2 Mecanismos de participación social .....	39
7.3 Resultado de satisfacción de los usuarios interna .....	40

7.4 Resultado de Encuesta de Satisfacción Externa – Realizada por la Secretaría de Salud de Cundinamarca.....	41
7.5 PQRSF.....	41
8. LOGROS Y RESULTADOS – 2019.....	50

## INTRODUCCIÓN

Los lineamientos y las directrices de la Rendición de Cuentas tienen como enfoque principal crear y consolidar una cultura de acceso a la información, transparencia, interacción y diálogo entre los participantes y la comunidad.

La política nacional de rendición de cuentas, adoptada en el CONPES 3654 de 2010, establece como uno de sus objetivos principales el “fomentar el diálogo y la retroalimentación entre las entidades del Estado y los ciudadanos; para lo cual, las entidades deben no sólo informar, sino también explicar y justificar la gestión pública”. Lo anterior, privilegiando el diálogo en las prácticas de las entidades públicas al entregar información, dar explicaciones y justificaciones o responder las inquietudes de los ciudadanos respecto a sus acciones y decisiones.

De esta manera, se establece la Rendición Pública de Cuentas como uno de los mecanismos de participación con el que cuentan los y ciudadanos para hacer control social a las entidades públicas respecto a las acciones y decisiones que éstas toman sobre los asuntos públicos.

A continuación se presenta la rendición de cuentas de la gestión correspondiente al año 2019, dando así cumplimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la ESE Hospital San José de La Palma y al Manual Único de Rendición de Cuentas emitido por el Departamento Administrativo (DAFP).

## 1. DATOS GENERALES DE LA E.S.E.

DATOS GENERALES	
NOMBRE DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	E.S.E. HOSPITAL SAN JOSÉ DE LA PALMA
NIT	899999165-6
NIVEL DE ATENCIÓN	1
CARÁCTER TERRITORIAL	Departamental
DEPARTAMENTO	Cundinamarca
MUNICIPIO SEDE PRINCIPAL	La Palma
DIRECCIÓN SEDE PRINCIPAL	Carrera 5 N°. 1 - 08
CÓDIGO PRESTADOR REPS	2539400034
DATOS DEL GERENTE	OSCAR ALBERTO SÁNCHEZ MUÑOZ

LA E.S.E. HOSPITAL SAN JOSÉ DE LA PALMA cuenta con una sede de atención: Centro de Salud de San Antonio de Yacopí.

### 1.1 Capacidad Instalada

	LA PALMA	YACOPI
Camas adulto	8	4
Camas pediátrica	4	3
Camas obstetricia	2	1
Sala de partos	1	1
Sala de procedimientos	1	1
Ambulancias	3	3

Fuente: Reporte capacidad instalada SIHO 2193

## 1.2. Portafolio De Servicios

SEDE - NOMBRE	GRUPO	SERVICIO	MODALIDAD							COMPLEJIDAD		
			INTRAMURAL		EXTRAMURAL			TELEMEDICINA		complejidad baja	complejidad media	complejidad alta
			ambulatorio	hospitalario	unidad móvil	domiciliario	otras extramural	centro referencia	Institución _remisora			
E.S.E HOSPITAL SAN JOSE DE LA PALMA - (253940003401)	Internación	101 -GENERAL ADULTOS	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO
E.S.E HOSPITAL SAN JOSE DE LA PALMA - (253940003401)	Internación	102 -GENERAL PEDIÁTRICA	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO
E.S.E HOSPITAL SAN JOSE DE LA PALMA - (253940003401)	Internación	112 –OBSTETRICIA	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO
E.S.E HOSPITAL SAN JOSE DE LA PALMA - (253940003401)	Consulta Externa	302 –CARDIOLOGÍA	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	SI	NO
E.S.E HOSPITAL SAN JOSE DE LA PALMA - (253940003401)	Consulta Externa	308 –DERMATOLOGÍA	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	SI	NO
E.S.E HOSPITAL SAN JOSE DE LA PALMA - (253940003401)	Consulta Externa	312 –ENFERMERÍA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	NO	SI	NO	NO
E.S.E HOSPITAL SAN JOSE DE LA PALMA - (253940003401)	Consulta Externa	320 –GINECOBSTERICIA	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	SI	NO
E.S.E HOSPITAL SAN JOSE DE LA PALMA - (253940003401)	Consulta Externa	328 -MEDICINA GENERAL	SI	NO	SI	NO	SI	NO	NO	SI	NO	NO
E.S.E HOSPITAL SAN JOSE DE LA PALMA - (253940003401)	Consulta Externa	329 -MEDICINA INTERNA	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	SI	NO
E.S.E HOSPITAL SAN JOSE DE LA PALMA - (253940003401)	Consulta Externa	333 -NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	SI	NO	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO
E.S.E HOSPITAL SAN JOSE DE LA PALMA - (253940003401)	Consulta Externa	334 -ODONTOLOGÍA GENERAL	SI	NO	SI	NO	SI	NO	NO	SI	NO	NO
E.S.E HOSPITAL SAN JOSE DE LA PALMA - (253940003401)	Consulta Externa	342 –PEDIATRÍA	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	SI	NO
E.S.E HOSPITAL SAN JOSE DE LA PALMA - (253940003401)	Consulta Externa	344 –PSICOLOGÍA	SI	NO	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO
E.S.E HOSPITAL SAN JOSE DE LA PALMA - (253940003401)	Urgencias	501 -SERVICIO DE URGENCIAS	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO
E.S.E HOSPITAL SAN JOSE DE LA PALMA - (253940003401)	Transporte Asistencial	601 -TRANSPORTE ASISTENCIAL BÁSICO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO
E.S.E HOSPITAL SAN JOSE DE LA PALMA - (253940003401)	Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica	706 -LABORATORIO CLÍNICO	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO
E.S.E HOSPITAL SAN JOSE DE LA PALMA - (253940003401)	Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica	710 -RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS	SI	SI	NO	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO

E.S.E HOSPITAL SAN JOSE DE LA PALMA - (253940003401)	Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica	712 -TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLÍNICO	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO
E.S.E HOSPITAL SAN JOSE DE LA PALMA - (253940003401)	Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica	714 -SERVICIO FARMACÉUTICO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO
E.S.E HOSPITAL SAN JOSE DE LA PALMA - (253940003401)	Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica	719 –ULTRASONIDO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO
E.S.E HOSPITAL SAN JOSE DE LA PALMA - (253940003401)	Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica	724 -TOMA E INTERPRETACIÓN DE RADIOGRAFÍAS ODONTOLÓGICAS	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO
E.S.E HOSPITAL SAN JOSE DE LA PALMA - (253940003401)	Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica	739 –FISIOTERAPIA	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO
E.S.E HOSPITAL SAN JOSE DE LA PALMA - (253940003401)	Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica	741 -TAMIZACIÓN DE CÁNCER DE CUELLO UTERINO	SI	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO
E.S.E HOSPITAL SAN JOSE DE LA PALMA - (253940003401)	Protección Específica y Detección Temprana	907 -PROTECCIÓN ESPECÍFICA - ATENCIÓN DEL PARTO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO
E.S.E HOSPITAL SAN JOSE DE LA PALMA - (253940003401)	Protección Específica y Detección Temprana	908 -PROTECCIÓN ESPECÍFICA - ATENCIÓN AL RECIÉN NACIDO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO
E.S.E HOSPITAL SAN JOSE DE LA PALMA - (253940003401)	Protección Específica y Detección Temprana	909 -DETECCIÓN TEMPRANA - ALTERACIONES DEL CRECIMIENTO Y DESARROLLO (MENOR A 10 AÑOS)	SI	NO	SI	NO	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO
E.S.E HOSPITAL SAN JOSE DE LA PALMA - (253940003401)	Protección Específica y Detección Temprana	910 -DETECCIÓN TEMPRANA - ALTERACIONES DEL DESARROLLO DEL JOVEN (DE 10 A 29 AÑOS)	SI	NO	SI	NO	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO
E.S.E HOSPITAL SAN JOSE DE LA PALMA - (253940003401)	Protección Específica y Detección Temprana	911 -DETECCIÓN TEMPRANA - ALTERACIONES DEL EMBARAZO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO
E.S.E HOSPITAL SAN JOSE DE LA PALMA - (253940003401)	Protección Específica y Detección Temprana	912 -DETECCIÓN TEMPRANA - ALTERACIONES EN EL ADULTO (MAYOR A 45 AÑOS)	SI	NO	SI	NO	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO
E.S.E HOSPITAL SAN JOSE DE LA PALMA - (253940003401)	Protección Específica y Detección Temprana	913 -DETECCIÓN TEMPRANA - CÁNCER DE CUELLO UTERINO	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO
E.S.E HOSPITAL SAN JOSE DE LA PALMA - (253940003401)	Protección Específica y Detección Temprana	914 -DETECCIÓN TEMPRANA - CÁNCER SENO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO
E.S.E HOSPITAL SAN JOSE DE LA PALMA - (253940003401)	Protección Específica y Detección Temprana	915 -DETECCIÓN TEMPRANA - ALTERACIONES DE LA AGUDEZA VISUAL	SI	NO	SI	NO	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO
E.S.E HOSPITAL SAN JOSE DE LA PALMA - (253940003401)	Protección Específica y Detección Temprana	916 -PROTECCIÓN ESPECÍFICA – VACUNACIÓN	SI	NO	SI	NO	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO
E.S.E HOSPITAL SAN JOSE DE LA PALMA - (253940003401)	Protección Específica y Detección Temprana	917 -PROTECCIÓN ESPECÍFICA - ATENCIÓN PREVENTIVA EN SALUD BUCAL	SI	NO	SI	NO	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO

E.S.E HOSPITAL SAN JOSE DE LA PALMA - (253940003401)	Protección Específica y Detección Temprana	918 -PROTECCIÓN ESPECÍFICA - ATENCIÓN EN PLANIFICACIÓN FAMILIAR HOMBRES Y MUJERES	SI	NO	SI	NO	SI	NO	NO	SI	NO	NO
E.S.E HOSPITAL SAN JOSE DE LA PALMA - (253940003401)	Procesos	950 -PROCESO ESTERILIZACIÓN	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO
CENTRO DE SALUD SAN ANTONIO - (258850003409)	Internación	101 -GENERAL ADULTOS	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO
CENTRO DE SALUD SAN ANTONIO - (258850003409)	Internación	102 -GENERAL PEDIÁTRICA	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO
CENTRO DE SALUD SAN ANTONIO - (258850003409)	Internación	112 –OBSTETRICIA	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO
CENTRO DE SALUD SAN ANTONIO - (258850003409)	Consulta Externa	302 –CARDIOLOGÍA	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	SI	NO
CENTRO DE SALUD SAN ANTONIO - (258850003409)	Consulta Externa	308 –DERMATOLOGÍA	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	SI	NO
CENTRO DE SALUD SAN ANTONIO - (258850003409)	Consulta Externa	312 –ENFERMERÍA	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO	SI	NO	NO
CENTRO DE SALUD SAN ANTONIO - (258850003409)	Consulta Externa	320 –GINECOBSTERICIA	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	SI	NO
CENTRO DE SALUD SAN ANTONIO - (258850003409)	Consulta Externa	328 -MEDICINA GENERAL	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO	SI	NO	NO
CENTRO DE SALUD SAN ANTONIO - (258850003409)	Consulta Externa	329 -MEDICINA INTERNA	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	SI	NO
CENTRO DE SALUD SAN ANTONIO - (258850003409)	Consulta Externa	333 -NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	SI	NO	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO
CENTRO DE SALUD SAN ANTONIO - (258850003409)	Consulta Externa	334 -ODONTOLOGÍA GENERAL	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO	SI	NO	NO
CENTRO DE SALUD SAN ANTONIO - (258850003409)	Consulta Externa	342 –PEDIATRÍA	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	SI	NO
CENTRO DE SALUD SAN ANTONIO - (258850003409)	Consulta Externa	344 –PSICOLOGÍA	SI	NO	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO
CENTRO DE SALUD SAN ANTONIO - (258850003409)	Urgencias	501 -SERVICIO DE URGENCIAS	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO
CENTRO DE SALUD SAN ANTONIO - (258850003409)	Transporte Asistencial	601 -TRANSPORTE ASISTENCIAL BÁSICO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO
CENTRO DE SALUD SAN ANTONIO - (258850003409)	Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica	706 -LABORATORIO CLÍNICO	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO
CENTRO DE SALUD SAN ANTONIO - (258850003409)	Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica	712 -TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLÍNICO	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO
CENTRO DE SALUD SAN ANTONIO - (258850003409)	Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica	714 -SERVICIO FARMACÉUTICO	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO

CENTRO DE SALUD SAN ANTONIO - (258850003409)	Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica	741 -TAMIZACIÓN DE CÁNCER DE CUELLO UTERINO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO
CENTRO DE SALUD SAN ANTONIO - (258850003409)	Protección Específica y Detección Temprana	907 -PROTECCIÓN ESPECÍFICA - ATENCIÓN DEL PARTO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO
CENTRO DE SALUD SAN ANTONIO - (258850003409)	Protección Específica y Detección Temprana	908 -PROTECCIÓN ESPECÍFICA - ATENCIÓN AL RECIÉN NACIDO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO
CENTRO DE SALUD SAN ANTONIO - (258850003409)	Protección Específica y Detección Temprana	909 -DETECCIÓN TEMPRANA - ALTERACIONES DEL CRECIMIENTO Y DESARROLLO (MENOR A 10 AÑOS)	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO
CENTRO DE SALUD SAN ANTONIO - (258850003409)	Protección Específica y Detección Temprana	910 -DETECCIÓN TEMPRANA - ALTERACIONES DEL DESARROLLO DEL JOVEN (DE 10 A 29 AÑOS)	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO
CENTRO DE SALUD SAN ANTONIO - (258850003409)	Protección Específica y Detección Temprana	911 -DETECCIÓN TEMPRANA - ALTERACIONES DEL EMBARAZO	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO
CENTRO DE SALUD SAN ANTONIO - (258850003409)	Protección Específica y Detección Temprana	912 -DETECCIÓN TEMPRANA - ALTERACIONES EN EL ADULTO (MAYOR A 45 AÑOS)	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO
CENTRO DE SALUD SAN ANTONIO - (258850003409)	Protección Específica y Detección Temprana	913 -DETECCIÓN TEMPRANA - CÁNCER DE CUELLO UTERINO	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO
CENTRO DE SALUD SAN ANTONIO - (258850003409)	Protección Específica y Detección Temprana	914 -DETECCIÓN TEMPRANA - CÁNCER SENO	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO
CENTRO DE SALUD SAN ANTONIO - (258850003409)	Protección Específica y Detección Temprana	915 -DETECCIÓN TEMPRANA - ALTERACIONES DE LA AGUDEZA VISUAL	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO
CENTRO DE SALUD SAN ANTONIO - (258850003409)	Protección Específica y Detección Temprana	916 -PROTECCIÓN ESPECÍFICA – VACUNACIÓN	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO
CENTRO DE SALUD SAN ANTONIO - (258850003409)	Protección Específica y Detección Temprana	917 -PROTECCIÓN ESPECÍFICA - ATENCIÓN PREVENTIVA EN SALUD BUCAL	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO
CENTRO DE SALUD SAN ANTONIO - (258850003409)	Protección Específica y Detección Temprana	918 -PROTECCIÓN ESPECÍFICA - ATENCIÓN EN PLANIFICACIÓN FAMILIAR HOMBRES Y MUJERES	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO
CENTRO DE SALUD SAN ANTONIO - (258850003409)	Procesos	950 -PROCESO ESTERILIZACIÓN	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO

Fuente: REPS a corte 31 de diciembre 2019

## 2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

### Misión:

Somos la ESE Hospital San José de la Palma, prestadora de servicios de salud de primer nivel de atención con énfasis en programas de protección específica y detección temprana. Contamos con un equipo interdisciplinario con sentido de pertenencia y humanismo, con una infraestructura hospitalaria adecuada que garantizan la seguridad del paciente, el mejoramiento continuo de los procesos, pensando siempre en la satisfacción del usuario y su familia y la calidad de vida de la población de Rionegro.

### Visión:

Para el 2020, la ESE Hospital San José de la Palma será una institución reconocida en la aplicación del modelo de atención primaria en salud, cumpliendo con estándares de calidad y habilitación exigidos por la normatividad, garantizando la transparencia en el manejo de los recursos y contribuyendo a la sostenibilidad financiera.

### Objetivos Corporativos

- Contar con el personal idóneo que contribuya al cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Construir herramientas que permita dar cumplimiento para evaluar el manejo de los recursos y sustentación a la comunidad en general.
- Identificar factores de mayor relevancia para la institución, que nos permita actuar de manera oportuna para dar cumplimiento a los planes de la institución.

### Principios y Valores

#### Nuestros Principios

- Humanización
- Servicio
- Ética Profesional
- Compromiso
- Austeridad
- Comunicación
- Trabajo en Equipo
- Confidencialidad
- Calidad Total
- Igualdad

#### Nuestros Valores

- Respeto
- Humanización
- Responsabilidad
- Ética- Moral
- Honestidad
- Tolerancia
- Lealtad
- Amabilidad
- Amor
- Solidaridad

## Mapa de procesos



### 3. PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

#### 3.1 Producción de servicios

A continuación, se relaciona la producción de los servicios de la E.S.E. Hospital San José de La Palma y Centro de Salud San Antonio de Yacopí de la vigencia 2018 a 2019:

Consecutivo código	Concepto	2018	2019	INCREMENTO 2019 FRENTE 2018
		Total	Total	
203	Dosis de biológico aplicadas	11592	6326	-45,43%
204	Controles de enfermería (Atención prenatal / crecimiento y desarrollo)	2561	1580	-38,31%
902	Otros controles de enfermería de PyD (Diferentes a atención prenatal - Crecimiento y desarrollo)	2234	2045	-8,46%
205	Citologías cervicovaginales tomadas	1007	1459	44,89%
207	Consultas de medicina general electivas realizadas	24878	27804	11,76%
208	Consultas de medicina general urgentes realizadas	8386	9370	11,73%

411	Otras consultas electivas realizadas por profesionales diferentes a médico, enfermero u odontólogo (Incluye Psicología, Nutricionista, Optometría y otras)	452	841	86,06%
211	Total de consultas de odontología realizadas (valoración)	4951	3875	-21,73%
734	Número de sesiones de odontología realizadas	11067	7860	-28,98%
412	Total de tratamientos terminados (Paciente terminado)	1432	777	-45,74%
212	Sellantes aplicados	1632	3145	92,71%
213	Superficies obturadas (cualquier material)	3139	3808	21,31%
214	Exodoncias (cualquier tipo)	1191	1039	-12,76%
216	Partos vaginales	25	26	4,00%
219	Total de egresos	474	521	9,92%
222	...Egresos no quirúrgicos (No incluye salud mental, partos, cesáreas y otros egresos obstétricos)	449	495	10,24%
223	Pacientes en Observación	4473	1300	-70,94%
240	Exámenes de laboratorio	51052	53183	4,17%
241	Número de imágenes diagnósticas tomadas	5768	5868	1,73%
415	Número de sesiones de terapias físicas realizadas	14242	4507	-68,35%
900	Número de visitas domiciliarias, comunitarias e institucionales -PIC-	4806	2380	-50,48%
901	Número de sesiones de talleres colectivos -PIC-	92	106	15,22%

Fuente: Reporte producción SIHO 2193 – corte vigencia 2019

De acuerdo a la producción de la vigencia 2019 comparada con la vigencia 2018 se observa lo siguiente:

- ✓ Aumento del 45% en toma de citologías cervicovaginales pasando de 1007 citologías en la vigencia 2018 a 1459 citologías en el 2019, aumento de 452 citologías.
- ✓ Aumento del 12% en consultas de medicina general electivas realizadas, pasando de 24878 consultas en la vigencia 2018 a 27804 consultas en el año 2019, aumento de 2926 consultas realizadas.
- ✓ Aumento del 12% en consultas de medicina general urgentes realizadas, pasando de 8386 atenciones en urgencias en la vigencia 2018 a 9370 atenciones en urgencias en el año 2019, aumento de 984 urgencias realizadas.
- ✓ Aumento del 86% en otras consultas electivas realizadas por profesionales diferentes a médico, enfermero u odontólogo (Incluye Psicología y Nutricionista), pasando de 452 consultas realizadas en la vigencia 2018 a 841 consultas realizadas en el año 2019, aumento de 389 consultas realizadas, esto debido a la apertura del servicio de psicología en la ESE.
- ✓ Aumento del 93% en sellantes aplicados, pasando de 1632 sellantes en la vigencia 2018 a 3145 sellantes en la vigencia 2019, aumento de 1513 sellantes realizados.

- ✓ Aumento del 21% en superficies obturadas (cualquier material), pasando de 3139 superficies obturadas en la vigencia 2018 a 3808 superficies en la vigencia 2019, aumento de 669 sellantes realizados.
- ✓ Aumento del 4% en partos atendidos, pasando de 25 partos en la vigencia 2018 a 26 partos en la vigencia 2019.
- ✓ Aumento del 10% en el total de egresos, pasando de 474 egresos en la vigencia 2018 a 521 egresos en la vigencia 2019, aumento de 47 egresos.
- ✓ Aumento del 15% en el número de sesiones de talleres colectivos - PIC, pasando de 92 talleres colectivos en la vigencia 2018 a 106 talleres colectivos en la vigencia 2019, aumento de 14 talleres realizados.
- ✓ Disminución en las dosis de biológico aplicadas. La mayor causa de esta disminución está relacionada con la atención del parto en el segundo nivel de atención de las gestantes que son identificadas con alto riesgo obstétrico durante la valoración mensual por ginecólogo. Esta actividad se realiza como parte del fortalecimiento de la estrategia IAMII en las sedes de la ESE Hospital San José de La Palma en las atenciones de maternas.

Otro factor que influye en la disminución es la población flotante que se tiene en la región

- ✓ Los controles de enfermería para crecimiento y desarrollo y de otros controles registran un descenso dado que influyó la disminución de las consultas en el último trimestre de 2019 por la temporada de vacaciones, la limitación para realizar jornadas extramurales por ley de garantías y por la disminución de los recursos fue difícil la contratación de otra enfermera jefe para las atenciones.
- ✓ Se evidencia un descenso en las actividades de valoración de odontología, tratamientos terminados y exodoncias debido a inasistencias y baja demanda de los servicios en la vigencia 2019.
- ✓ Se observa un menor número de pacientes en observación debido a la mejora en el diagnóstico y manejo de los pacientes.
- ✓ La disminución de las sesiones de terapia física se debe a que en la vigencia del año 2019 hubo un cambio en el tipo de contratación con las EPSs lo que indujo a un ajuste en las agendas de este servicio disminuyendo y restringiendo el número de las sesiones
- ✓ En relación a las actividades desarrolladas por el equipo PIC se realizó un mayor número de talleres colectivos, sin embargo, el número de visitas domiciliarias disminuyó debido a que no fue posible cubrir la totalidad del territorio por el inicio tardío de las actividades a causa del retraso en la contratación en el año 2019.

### 3.2 Indicadores de oportunidad y calidad en la atención en salud

INDICADOR	2016	2017	2018	2019
Oportunidad de cita de medicina general (Días)	1	1	1	1
Oportunidad de cita de odontología (Días)	1	1	1	1
Oportunidad Triage II (Minutos)	18.91	12.86	7.29	5.55
Proporción de reingreso de pacientes al servicio de urgencias en menos de 72 horas	0.009	0.007	0.076	0.002

Fuente: Reporte calidad de la atención SIHO 2193 corte 31 diciembre 2019

### 3.3 Actividades de P y D desarrolladas – vigencia 2019

	VIGENCIA 2019		
	LA PALMA	YACOPI	TOTAL
Atención del parto (puerperio)	46	14	60
Atención del recién nacido	57	7	64
Crecimiento y Desarrollo	1035	1063	2098
Alteración del desarrollo del joven	245	222	467
Alteraciones del embarazo	451	388	839
Alteraciones del adulto	692	1232	1924
Alteraciones de agudeza visual	22	60	82
Planificación familiar	751	534	1285
Protección específica Salud bucal	3886	1954	5840

Fuente: Reporte RIPS área de facturación de la E.S.E

### 3.4 Actividades Desarrolladas del Plan Decenal de Salud Pública - Vigencia 2019

#### a. Dimensión Salud ambiental

La ESE Hospital San José de La Palma hace parte de la Red Global de Hospitales Verdes y Saludables, por ello en el año 2019 participó en el programa **MENOS HUELLA, MÁS SALUD**, recibiendo certificación en reconocimiento al trabajo realizado en la medición de la huella de carbono.

Como estrategia para lograr ambientes más saludables y ecológicamente sustentables, la ESE se centró en dos objetivos: el consumo de agua y el manejo de residuos, para lo cual desarrolló las siguientes actividades:

- ✓ Se realizaron capacitaciones virtuales y presenciales sobre limpieza y desinfección de áreas, uso de Elementos de Protección Personal (EPP), segregación de residuos, programa hospital verde y PGIRHS.

- ✓ Se crearon estrategias para la reducción del consumo de plástico en la institución, como por ejemplo el uso de material alternativo al plástico durante la novena navideña, reemplazar los vasos de plástico por vasos de papel.
- ✓ Se intensificaron las campañas del uso responsable y ahorro eficiente de agua en los diferentes servicios y áreas de la institución.
- ✓ Se instalaron cisternas ahorradoras de agua en el 85% de los sanitarios de la institución, lo cual permitió el ahorro de 624 m<sup>3</sup> de agua durante el año 2019 (1306 m<sup>3</sup>), comparado con el consumo registrado en el año 2018 (1930 m<sup>3</sup>).
- ✓ Se sembraron 413 árboles en compensación de la huella de carbono generada durante el año 2019, los cuales fueron obtenidos mediante el intercambio de la entrega de chatarra como material aprovechable.

Se disminuyó la huella ambiental durante el año 2019, al producir 17 toneladas menos de CO<sub>2</sub> en comparación con el año 2018, pasando de 127 toneladas de CO<sub>2</sub> a 110.4 toneladas CO<sub>2</sub>.

#### **b. Dimensión vida saludable y condiciones no transmisibles**

- ✓ Reducción de la caries en la población de primera infancia, niñez y adolescencia asignada a la E.S.E. Hospital San José de La Palma y al Centro de Salud San Antonio de Yacopí, pasando de 50% en 2018 a 48% en vigencia 2019.
- ✓ Aumento de 38% en la realización de detartraje en la población adulta pasando de 833 pacientes atendidos en la vigencia 2018 a 1157 pacientes en la vigencia 2019.
- ✓ Aumento del 9% en generación de órdenes de mamografía en mujeres entre 50 y 69 años para la prevención de cáncer de mama, pasando de 215 mujeres con órdenes en la vigencia 2018 a 235 mujeres con órdenes en la vigencia 2019.
- ✓ Aumento del 44% en toma de citologías en mujeres para prevención cáncer de cuello uterino, pasando de 1007 mujeres con citología en la vigencia 2018 a 1459 mujeres con citología vigencia 2019
- ✓ Fortalecimiento del programa de crónicos, se cuenta con base de datos de usuarios caracterizados en cada sede y se aumentó el control del paciente hipertenso, pasando de 36% de pacientes controlados en la vigencia 2018 a 39% de pacientes controlados en la vigencia 2019, lo que equivale a 715 pacientes con diagnóstico de hipertensión controlado de un total de 1830 pacientes crónicos.
- ✓ Aumento del 30% de toma de antígenos prostáticos en hombres para prevención cáncer de próstata, pasando de 210 hombres con toma de PSA en la vigencia 2018 a 274 hombres con PSA tomas en la vigencia 2019.
- ✓ Aumento del 68% en el tamizaje de agudeza visual en la primera infancia, niñez y adolescencia, pasando de 41 tamizajes en 2018 a 69 tamizajes en la vigencia 2019.

- ✓ Se realizaron 5 jornadas integrales de salud, en las cuales se brindó educación relacionada con el autoexamen de seno y los factores de riesgo en cáncer de cuello uterino. Durante estas jornadas el equipo PIC y APS realizaron la canalización de la población a los servicios de detección temprana de cáncer de seno y cáncer de cuello uterino en las sedes ESE Hospital San José de La Palma.

### **c. Dimensión Convivencia social y salud mental**

Se garantizó la notificación oportuna de los eventos de salud mental (Violencia de género e intrafamiliar, consumo de sustancias psicoactivas, conducta suicida).

A partir de marzo de 2019 se comenzó a ofertar la consulta de psicología, actividad que fortaleció el reporte de eventos relacionados con salud mental, debido principalmente a la identificación de casos de conducta suicida en la modalidad de ideación.

Durante el año 2019 se notificaron 147 casos, de los cuales 108 casos estaban relacionados con violencia de género y 38 con conductas suicidas.

De los 108 casos de violencia de género, la mayor proporción correspondió a la modalidad de negligencia y abandono 43% (n=47), en segundo lugar, violencia física 40% (n= 43), en tercer lugar, violencia sexual 16% (n=16) y por último violencia psicológica 1% (n=1).

De los 38 casos de conducta suicida notificados durante el año 2019, el 66% fueron ideaciones suicidas (n=25), 29% intentos de suicidio (n=11) y 5% suicidios consumados (n=2).

### **d. Dimensión Seguridad alimentaria y nutricional**

- ✓ Se capacitó al personal asistencial sobre los eventos relacionados con la nutrición de la población.
- ✓ Se intensificó la vigilancia nutricional en la institución lo cual permitió la identificación, notificación oportuna y seguimiento de 8 casos de desnutrición aguda en menores de 5 años durante el año 2019.
- ✓ Para el año 2019 no se presentaron casos de bajo peso al nacer.
- ✓ Fortalecimiento de la lactancia materna mediante el plan MAMI, como estrategia para mejorar las condiciones nutricionales de la población infantil, pasando de 3,69 meses la media de lactancia materna en la vigencia 2018 a 3,8 meses en la vigencia 2019.

### **e. Dimensión Sexualidad y derechos sexuales y reproductivos**

- ✓ Aumento del 1% en la captación de gestantes antes de la semana 12, pasando del 72% de gestantes captadas en 2018 a 73% captadas en la vigencia 2019. lo que equivale a 155 gestantes captadas antes de la semana 12 de las 212 en control prenatal.

- ✓ Aumento del 11% en las gestantes con más de 4 controles prenatales, pasando del 72% en el año 2018 al 83% en la vigencia 2019. lo que equivale a 175 gestantes con 4 o más controles prenatales de las 212 gestantes inscritas al programa de control prenatal.
- ✓ Aumento del 4% de mujeres de 15 a 49 años que utilizan métodos de anticoncepción, pasando del 22% al 26% de mujeres con uso de métodos de planificación, lo que equivale a 684 mujeres en 2018 frente a 811 en la vigencia 2019 que utilizan algún método.
- ✓ Disminución del número de adolescentes embarazadas, pasando de 74 gestantes menores de 19 años en el año 2018 a 55 gestantes menores de 19 años en la vigencia 2019.
- ✓ Fortalecimiento de las actividades de salud sexual: sesiones educativas, talleres y charlas a la población joven en temas de educación sexual, métodos de planificación y enfermedades de transmisión sexual a través de la estrategia PIC y APS. Se realizaron 8 jornadas de atención en salud en colegios e instituciones educativas del casco urbano y rural de los municipios de La Palma y Yacopí.

#### **f. Dimensión Vida saludable y enfermedades transmisibles**

- ✓ Durante el año 2019 se realizaron 5 capacitaciones al personal asistencial de las enfermedades trasmisibles prevalentes en los municipios de La Palma y Yacopí, como son tuberculosis, leishmaniasis y dengue, garantizando de esta manera la atención integral de pacientes.
- ✓ Se realizó la notificación oportuna de los casos de enfermedades transmisibles de interés en salud pública identificados, fortaleciendo la vigilancia, seguimiento y tratamiento oportuno de los casos.
- ✓ Durante la vigencia 2019 se identificaron y notificaron 105 casos de dengue, 62% sin signos de alarma (n=65) y 38% con signos de alarma (n= 40), 59 casos de agresiones por animales potencialmente transmisores de rabia, 12 casos de leishmaniasis y 4 casos de leptospirosis.
- ✓ Con relación a los casos de tuberculosis, durante el año 2019 se administró tratamiento a 18 pacientes, 10 de los cuales fueron notificados por la ESE Hospital San José de La Palma y el Centro de Salud San Antonio y 8 fueron georreferenciados por otras UPGDs. El 78% de los casos fueron pulmonares (n=14) y el 22% extrapulmonares (n=4).
- ✓ Se mantuvo en cero los reingresos hospitalarios por infecciones respiratorias agudas (IRA) en menores de 5 años.

#### **g. Dimensión Salud pública en emergencias y desastres**

- ✓ Plan de emergencias hospitalario de la E.S.E Hospital San José de la Palma actualizado.
- ✓ Participación en el Simulacro Nacional de Respuesta a Emergencias.

#### **h. Dimensión Salud y ámbito laboral**

- ✓ Reporte al Sistema de Vigilancia en Salud Laboral del 100% de los eventos de origen laboral de al lineamiento nacional establecido.
- ✓ Implementación del plan anual de trabajo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - SG SST –.
- ✓ Ejecución del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo – COPASST - y convivencia laboral.

#### **i. Dimensión transversal - Gestión diferencial de poblaciones vulnerables**

- ✓ Aumento del 11% en la atención de menores de 10 años en programa de crecimiento y desarrollo, pasando de 1047 menores atendidos en la vigencia 2018 a 1167 menores en la vigencia 2019.
- ✓ Aumento del 4% de la adherencia en la evaluación de aplicación de guía de manejo específica: guía de atención de Crecimiento y Desarrollo, pasando del 82% en la vigencia 2018 al 86% en la vigencia 2019.
- ✓ Aumento del 6% en la consulta de PyD - "Atención del joven en la E.S.E. (10 a 29 años), pasando de 1004 jóvenes atendidos en la vigencia 2018 a 1068 jóvenes en la vigencia 2019.
- ✓ Mediante las estrategias APS y PIC, se identificaron y canalizaron 86 menores a programas de crecimiento y desarrollo de las cuales el 78% fueron efectivas durante la vigencia 2019 (n= 67),
- ✓ Durante el año 2019 se realizaron 13 capacitaciones en temas de salud sexual y reproductiva en centros educativos por parte del equipo PIC y APS, con el objetivo de fortalecer conocimientos de derechos sexuales y reproductivos y disminuir así la incidencia de enfermedades de transmisión sexual y embarazo en adolescentes.

#### **j. Dimensión transversal - Fortalecimiento de la autoridad sanitaria**

- Aumento del cumplimiento de las actividades programadas en el plan de acción del sistema único de habilitación de la E.S.E, pasando del 83% en la vigencia 2018 al 88% en la vigencia 2019.
- Ejecución del programa de auditoría para el mejoramiento de la calidad en un 94%.
- Aumento del 6% en actividades ejecutadas del programa de seguridad del paciente pasando del 83% en el 2018 al 89% en el 2019.
- Socialización y puesta en práctica de los mecanismos de participación social: asociación de usuarios, comité de ética, representante de los usuarios ante junta directiva.

- Aumento del 9% en actividades ejecutadas del programa de humanización pasando del 86% en el 2018 al 95% en el 2019.
- Satisfacción global de atención de usuarios de la E.S.E. Hospital San José de La Palma en un 97%.

#### k. Decreto 612.

- Ejecución del plan institucional de archivo en un 100%
- Cumplimiento de planes de talento humano tales como: Plan de vacantes, Plan de previsión de recursos humanos, plan estratégico de talento humano, plan de capacitaciones y plan de bienestar e incentivos.
- Aumento en la ejecución del plan de trabajo anual en seguridad y salud en el trabajo, pasando del 60% en la vigencia 2018 al 92% de cumplimiento en la vigencia 2019.
- Ejecución del plan anticorrupción y atención al ciudadano al 100%.
- Ejecución del plan de seguridad y privacidad de la información, tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información, plan estratégico de tecnologías de la información y las comunicaciones - PETI.

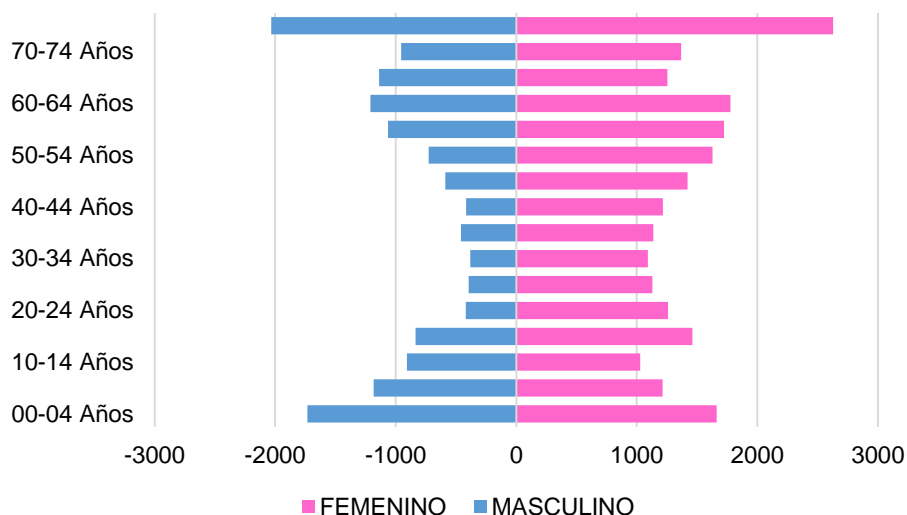
### 3.5 Caracterización de población atendida 2019

A continuación, se relaciona el perfil de la población atendida en la E.S.E. Hospital San José de La Palma y Centro de Salud San Antonio de Yacopí durante la vigencia 2019 según sexo y grupo etario.

G. ETARIO	MASCULINO	FEMENINO
00-04 Años	1733	1663
05-09 Años	1183	1215
10-14 Años	907	1028
15-19 Años	835	1461
20-24 Años	418	1260
25-29 Años	395	1130
30-34 Años	382	1091
35-39 Años	459	1136
40-44 Años	417	1217
45-49 Años	590	1421
50-54 Años	727	1628
55-59 Años	1064	1723
60-64 Años	1210	1776
65-69 Años	1137	1253
70-74 Años	956	1368
75 Años o +	2033	2629
<b>TOTALES</b>	14.446	22.999
	<b>37.445</b>	
<b>%</b>	<b>39%</b>	<b>61%</b>

Fuente: RIPS Área Facturación ESE Hospital San José de La Palma 2019

### DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA EN LA ESE AÑO 2019 POR SEXO Y EDAD



### 3.6 Gestión del riesgo población atendida 2019

Durante el año 2019 se realizaron actividades de protección específica y detección temprana en la E.S.E Hospital San José de la Palma y el Centro de Salud San Antonio de Yacopí, para mitigar el riesgo en la salud de la población de la región.

- ✓ Protección específica – Atención preventiva en salud bucal
- ✓ Protección específica – Atención del parto
- ✓ Protección específica – Atención del recién nacido
- ✓ Protección específica - vacunación (BCG, Polio oral, Hepatitis B, Pentavalente, DPT, Fiebre amarilla, Triple Viral, Neumococo, Rotavirus, Hepatitis A, Varicela, Polio Inactivo, Influenza).
- ✓ Detección temprana - Alteraciones del crecimiento y desarrollo (menor a 10 años)
- ✓ Detección temprana - Alteraciones del Joven (10 a 29 años)
- ✓ Detección temprana - Alteraciones del embarazo
- ✓ Detección temprana - Alteraciones en el adulto ((programas hipertensos – diabéticos)
- ✓ Detección temprana - Alteraciones de la agudeza visual
- ✓ Protección específica - Atención en planificación familiar hombres y mujeres.
- ✓ Detección temprana - Jornadas para prevención detección de cáncer de seno y cuello uterino
- ✓ Talleres y charlas frente a temas de salud sexual y reproductiva.
- ✓ Educación en prevención enfermedades de salud pública.
- ✓ Detección o búsqueda activa de sintomáticos respiratorios.
- ✓ Educación en prevención y consumo de SPA.
- ✓ Promoción de estilos de vida saludables.

#### 1. Educación nutricional.

#### 4. CONTRATACIÓN - RELACIÓN DE CONTRATOS INTERADMINISTRATIVOS SUSCRITOS - 2019.

EPS	N°. Contrato	Vigencia	Modalidad	Régimen	Tarifas	Objeto	Valor Ejecutado
Convida	12011010062019	02/01/2019 al 31/12/2019	Capitación	Subsidiado	11.305 I Nivel y 3.609 P y D	I Nivel de Atención Ambulatorio y Hospitalario; y Protección Específica y Detección Temprana	2.277.422.895
	12011010662019	02/01/2019 al 31/12/2019	Evento	Subsidiado	SOAT - 23%	II Nivel de Atención Incluido P y D	278.621.226
	12012010352019	02/01/2019 al 31/12/2019	Evento	Contributivo	SOAT - 23%	I y II Nivel de Atención Incluido P y D	46.800.000
Ecoopsos	25E2018PB0373	01/07/2017 al 31/07/2019	Evento	Subsidiado y Contributivo	SOAT Pleno	Evento Contributivo, y Subsidiado. I y II Nivel Otros Municipios con Autorización	30.000.000
	25E2018PB0374	01/07/2017 al 31/07/2019	Evento	Subsidiado y Contributivo	SOAT Pleno	Evento P y D Usuarios otros Municipios con Autorización	20.000.000
	25C2018PB0320	01/07/2017 al 31/07/2019	Capitación	Subsidiado	10,449	I Nivel de Atención Ambulatorio y Hospitalario	93.790.224
	25C2018PB0321	01/07/2017 al 31/07/2019	Capitación	Subsidiado	3,000	P Y D I Nivel	26.928.000
	CP111	01/08/2019 al 31/01/2020	Capitación	Sub y Cont.	10867 y 3120	I Nivel de Atención Ambulatorio y Hospitalario	56.927.090
	EP402	01/08/2019 al 31/01/2020	Evento	Subsidiado	SOAT Pleno	Evento Subsidiado	50.000.000
	EP403	01/08/2019 al 31/01/2020	Evento	Contributivo	SOAT Pleno	Evento Contributivo	50.000.000
Salud Vida	25885-18848	01/01/2019 Al 31/12/2019	Capitación	Subsidiado	11.800	I Nivel de Atención Ambulatorio y Hospitalario; y Protección Específica y Detección Temprana	255.319.248
Famisanar	Sin No.	01/01/2019 Al 31/12/2019	Evento	Subsidiado y Contributivo	SOAT - 5%	Todos los Servicios que tenemos habilitados	454.507.534
Servisalud	17-153	01/01/2019 Al 31/12/2019	Evento	Magisterio	SOAT Pleno	Todos los Servicios que tenemos habilitados	192.663.531

M. La Palma	065/2019	15/02/2019 AL 15/12/2019	Actividades	N.A	SOAT Pleno	Actividad del PIC	92.522.922
M. Yacopí	093/2019	01/03/2019 AL 31/12/2019	Actividades	N.A	SOAT Pleno	Actividad del PIC	128.073.619
SSC	334/2019	18/03/2019 AL 17/08/2019	Actividades	N.A		ETV-HUMO-S. MENTAL	46.345.000
SSC	312/2019	11/03/2019 AL 10/10/2019	Actividades	N.A		APS	385.917.000
SSC	464/2019	30/04/2019 AL 31/12/2019	Inversión	N.A		Inversión Centro de Salud Yacopí	750.000.000
SSC	496/2019	13/05/2019 AL 15/12/2019	Apalancamiento	N.A		Apalancamiento	1.200.000.000
SSC	444/2019	09/04/2019 AL 31/12/2019	Vinculados	N.A	SOAT Pleno	SGP Y VINCULADOS	865.963.185
SSC	217/2019	01/03/2019 al 31/12/2019	Actividades	N.A		Zoonosis	72.480.949
Nueva EPS	Sin No.	01/01/2019 al 31/12/2019	Evento	Contributivo	SOAT Pleno	Todos los Servicios que tenemos habilitados	27.064.893

## 5. TALENTO HUMANO

### 5.1 Personal de planta.

	2017		2018		2019	
	Cantidad	Valor	Cantidad	Valor	Cantidad	Valor
Asistenciales	67	\$3.246.722.545	66	\$3.325.061.518	64	\$3.360.735.367
Administrativo	12	\$ 523.096.589	10	\$550.814.876	8	\$515.628.331
<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>\$3.769.819.134</b>	<b>76</b>	<b>\$3.875.876.394</b>	<b>72</b>	<b>\$3.876.363.698</b>

Fuente: Oficina de talento humano

### 5.2 Contratación de servicios técnicos asistenciales.

#### a. Convenios interadministrativos con la Gobernación de Cundinamarca

CONTRATO	# DE PERSONAS	VALOR TOTAL
APS	20	\$ 345.288.001
CONCURRENCIAS DEPTO	12	\$ 131.940.000
<b>VALOR TOTAL DE LA CONTRATACION DE PERSONAL PARA DESARROLLAR LAS ACTIVIDADES DERIVADAS DE LOS CONTRATOS SUSCRITOS ENTRE LA ESE Y EL DEPTO</b>	<b>32</b>	<b>\$ 477.228.001</b>

Fuente: Oficina de contratación vigencia 2019

#### b. Convenios interadministrativos – Alcaldías

CONTRATO	# DE PERSONAS	VALOR TOTAL
PIC La Palma	8	\$ 87.379.603
PIC Yacopí	9	\$ 110.380.000
<b>VALOR TOTAL DE LA CONTRATACION DE PERSONAL PARA DESARROLLAR LAS ACTIVIDADES DERIVADAS DE LOS CONTRATOS SUSCRITOS ENTRE LA ESE Y LOS MUNICIPIOS DE LA PALMA Y YACOPI</b>	<b>17</b>	<b>\$ 197.759.603</b>

Fuente: Oficina de contratación vigencia 2019

#### c. Contratos de prestación de servicios

CONTRATO	# DE PERSONAS	VALOR TOTAL
Personal Misional La Palma	29	\$ 647.052.414
Personal Misional Yacopí	23	\$ 475.324.154
APOYO DIAGNOSTICO	1	\$ 29.554.500
<b>Valor total de la contratación de prestación de servicios</b>	<b>53</b>	<b>\$ 1.151.931.068</b>

Fuente: Oficina de contratación vigencia 2019

#### d. Total de Contratos de Servicios Técnicos Asistenciales

CONTRATO	# DE PERSONAS	VALOR TOTAL
<b>VALOR TOTAL DE LA CONTRATACIÓN DE PERSONAL PARA DESARROLLAR LAS ACTIVIDADES "MISIONALES" PROPIAS DE LA ESE EN LAS DOS SEDES.</b>	<b>102</b>	<b>\$ 1.826.918.672</b>

Fuente: Oficina de contratación vigencia 2019

### 5.3 Contratación de servicios técnicos administrativos.

CONTRATO	# DE PERSONAS	VALOR TOTAL
PERSONAL ADMIMISTRATIVO LA PALMA	21	\$ 525.583.340
PERSONAL ADMINISTRATIVO YACOPI	2	\$ 27.600.000
<b>VALOR TOTAL DE LA CONTRATACIÓN DE PERSONAL PARA DESARROLLAR LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS PROPIAS DE LA E.S.E. EN LAS DOS SEDES.</b>	<b>23</b>	<b>\$ 553.183.340</b>

Fuente: Oficina de contratación vigencia 2019

## 6. ASPECTOS FINANCIEROS

### 6.1 Estado de resultados integral 2019 - 2018

#### ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL INDIVIDUAL A 31 DE DICIEMBRE DE 2019-2018

Código		Saldo Final a diciembre de 2019	Saldo Final a diciembre de 2018	Variación	
				ABSOLUTA	RELATIVA
<b>A</b>	<b>INGRESOS OPERACIONALES</b>	<b>5,181,882,327</b>	<b>5,263,637,436</b>	<b>81,755,109</b>	<b>- 1.6</b>
4.3	Venta de servicios	5,181,882,327	5,263,637,436	81,755,109	- 1.6
<b>6</b>	<b>Costo de ventas</b>	<b>6,306,473,605</b>	<b>6,389,497,610</b>	<b>83,024,005</b>	<b>- 1.3</b>
6.3	Costo de ventas de servicios	6,306,473,605	6,389,497,610	83,024,005	- 1.3
<b>B</b>	<b>Gastos operacionales</b>	<b>1,901,840,151</b>	<b>1,535,154,899</b>	<b>366,685,252</b>	<b>23.9</b>
5.1	De administración	1,661,291,426	1,288,233,885	373,057,541	29.0
5.3	Provisiones, depreciaciones y amortizaciones	240,548,725	246,921,014	6,372,289	- 2.6
<b>C</b>	<b>Excedente (déficit) operacional</b>	<b>3,026,431,428</b>	<b>2,661,015,073</b>	<b>365,416,355</b>	<b>13.7</b>
4.4	Transferencias y Subvenciones	3,833,721,036	4,033,347,991	199,626,955	- 4.9
4.8	Otros ingresos	1,088,435,110	232,591,401	855,843,709	368.0
5.4	Transferencias y Subvenciones	6,161,307		6,161,307	
5.8	Otros gastos ordinarios	484,333,138	763,476,470	279,143,332	- 36.6
<b>D</b>	<b>EXCEDENTE (DÉFICIT) DEL EJERCICIO</b>	<b>1,405,230,273</b>	<b>841,447,849</b>	<b>563,782,424</b>	<b>67.0</b>

## Ingresos operacionales

Los ingresos reconocidos por venta de servicios de salud por la vigencia fiscal 2019 son los siguientes:

Código	Nombre de la Cuenta	Saldo Final a diciembre de 2019	Saldo Final a diciembre de 2018	Variación	
				ABSOLUTA	RELATIVA
	<b>INGRESOS OPERACIONALES</b>	<b>5,181,882,327</b>	<b>5,263,637,436</b>	- 81,755,109	- 1.6
4.3	Venta de servicios	5,181,882,327	5,263,637,436	- 81,755,109	- 1.6
4.3.12	Servicios de salud	5,181,882,327	5,263,637,436	- 81,755,109	- 1.6

El comportamiento de la venta de servicios estuvo de la siguiente manera:

Ingresos Servicios de Salud	31 de diciembre del 2019	31 de diciembre del 2018	Variación	
			Absoluta	Relativa
Régimen Contributivo	615,260,387	517,735,257	97,525,130	18.84
Régimen Subsidiado	3,442,391,932	3,636,505,289	- 194,113,357	- 5.34
SOAT-ECAT	32,642,876	27,098,580	5,544,296	20.46
Población Pobre No Cubierta	51,542,135	11,749,738	39,792,397	338.67
ADRES	4,006,818	5,667,980	- 1,661,162	- 29.31
Plan de Atención en Salud (PAS)	767,257,455	850,599,880	- 83,342,425	- 9.80
Otros Deudores por Venta de Servicios	268,780,724	214,280,712	54,500,012	25.43
<b>Total, Ingresos por Venta de Servicios</b>	<b>5,181,882,327</b>	<b>5,263,637,436</b>	<b>- 81,755,109</b>	<b>- 1.55</b>

El valor total que se obtuvo en ingresos por venta de servicios en la ESE Hospital San José de la Palma para la vigencia 2019 fue de \$ 5.181.882.327; la participación de cada área de producción, se observa en la tabla siguiente

SERVICIOS DE SALUD	INGRESOS
Urgencias - Consulta y procedimientos	316,202,901
Urgencias - Observación	14,285,078
Servicios ambulatorios - Consulta externa y procedimientos	381,877,204
Servicios ambulatorios - Consulta especializada	12,064,205
Servicios ambulatorios - Salud oral	41,821,466
Servicios ambulatorios - Promoción y prevención	503,854,834
Servicios ambulatorios - Otras actividades extramurales	724,337,141
Hospitalización - Estancia general	144,708,167
Quirófanos y salas de parto - Salas de parto	9,004,850
Apoyo diagnóstico - Laboratorio clínico	537,554,275
Apoyo diagnóstico - Imagenología	206,281,225
Apoyo terapéutico - Rehabilitación y terapias	84,088,897
Apoyo terapéutico - Farmacia e insumos hospitalarios	158,711,027
Servicios conexos a la salud - Centros y puestos de salud	1,790,384,017
Servicios conexos a la salud - Servicios de ambulancias	256,707,040
<b>TOTALES</b>	<b>5,181,882,327</b>

El área de producción que más participación tiene es servicios conexos a la salud – Centros y Puestos de Salud, en este se registra la facturación de los servicios del Centro de Salud San Antonio de Yacopí, que para la vigencia 2019 facturó el valor de \$1.790.384.017.48, en la siguiente tabla se observa la participación de las áreas de producción:

AREA DE PRODUCCIÓN	VALOR INGRESO
Urgencias y Procedimientos	223,484,306.00
Urgencias Observación	52,355,682.00
Consulta Externa	268,482,007.00
Consulta Especializada	3,402,000.00
Salud Oral	66,612,412.00
Promoción y Detección	248,404,952.00
Estancia General – Hospitalización	64,779,924.00
Sala De Partos	4,748,385.00
Laboratorio Clínico	447,911,053.98
Imagenología	110,915,313.00
Rehabilitación y Terapia	23,441,354.00
Farmacia E Insumos	19,729,847.50
Servicio De Ambulancia	256,116,781.00
<b>Total</b>	<b>1,790,384,017.48</b>

Así como se cuenta con rubros que mejoraron su participación en las ventas al ser comparados con la vigencia anterior; también hay otros que disminuyeron su participación como lo fue el régimen subsidiado, este disminuyó debido a que para la vigencia 2019, el contrato con la EPS Convida mantuvo las tarifas del 2018, las cuales fueron:

1. Actividades por evento a tarifa SOAT 2018, menos el 23%,
2. Las actividades por capitación mantuvieron las tarifas del 2018 para la ejecución de la vigencia 2019, agregado lo anterior dentro de este contrato ingresaron actividades a la cápita del 2019; que en la vigencia 2018, estuvieron por evento, como lo es psicología, fisioterapia y nutrición.

### Costos de ventas

El comportamiento de los costos de venta de servicios de salud en el 2019 frente a la vigencia 2018 aumentó en un 1,3%, en esta cuenta el incremento no fue significativo, debido a que para esta vigencia el sistema de información CITISALUD, ya tenía en marcha el módulo de costos; lo que conllevó a tener una adecuada distribución de diferentes costos y gastos que tiene la entidad, quedando estos de la siguiente manera:

Código	Nombre de la Cuenta	Saldo Final a diciembre de 2019	Saldo Final a diciembre de 2018	Variación	
				ABSOLUTA	RELATIVA
6	Costo de ventas	6,306,473,605	6,389,497,610	-83,024,005	- 1.3
6.3	Costo de ventas de servicios	6,306,473,605	6,389,497,610	-83,024,005	- 1.3
6.3.10	Servicios de salud	6,306,473,605	6,389,497,610	-83,024,005	- 1.3

Y por centro de costos quedando de la siguiente manera:

CONCEPTO	VALOR
<b>Servicios de salud</b>	<b>6,306,473,604</b>
Urgencias - Consulta y procedimientos	340,208,918
Urgencias – Observación	56,399,801
Servicios ambulatorios - Consulta externa y procedimientos	548,800,325
Servicios ambulatorios - Consulta especializada	79,349,447
Servicios ambulatorios - Actividades de salud oral	213,657,433
Servicios ambulatorios - Actividades de promoción y prevención	467,293,712
Servicios ambulatorios - Otras actividades extramurales	593,517,071
Hospitalización - Estancia general	789,124,282
Quirófanos y salas de parto - Salas de parto	25,494,588
Apoyo diagnóstico - Laboratorio clínico	353,522,953
Apoyo diagnóstico – Imagenología	81,545,525
Apoyo terapéutico - Rehabilitación y terapias	65,588,865
Apoyo terapéutico - Farmacia e insumos hospitalarios	190,493,107
Servicios conexos a la salud - Centros y puestos de salud	2,056,933,161
Servicios conexos a la salud - Servicios de ambulancias	444,544,416
<b>TOTAL DEL COSTO</b>	<b>6,306,473,605</b>

El centro de costos de servicios conexos a la salud – Centro y puesto de salud; tiene registrado todos los costos por concepto de personal, mantenimientos, materiales etc., que se incurrió con el desarrollo del objeto en el Centro de Salud San Antonio de Yacopí.

En el siguiente cuadro podemos evidenciar los ingresos por venta de servicios de salud ver el costo de servicios de salud.

SERVICIOS DE SALUD	INGRESOS	COSTOS	DIFERENCIA
Urgencias - Consulta y procedimientos	316,202,901	340,208,918	- 24,006,017
Urgencias – Observación	14,285,078	56,399,801	- 42,114,723
Servicios ambulatorios - Consulta externa y procedimientos	381,877,204	548,800,325	- 166,923,121
Servicios ambulatorios - Consulta especializada	12,064,205	79,349,447	- 67,285,242
Servicios ambulatorios - Salud oral	41,821,466	213,657,433	- 171,835,967
Servicios ambulatorios - Promoción y prevención	503,854,834	467,293,712	36,561,122
Servicios ambulatorios - Otras actividades extramurales	724,337,141	593,517,071	130,820,070
Hospitalización - Estancia general	144,708,167	789,124,282	- 644,416,115
Quirófanos y salas de parto - Salas de parto	9,004,850	25,494,588	- 16,489,738
Apoyo diagnóstico - Laboratorio clínico	537,554,275	353,522,953	184,031,322
Apoyo diagnóstico – Imagenología	206,281,225	81,545,525	124,735,700
Apoyo terapéutico - Rehabilitación y terapias	84,088,897	65,588,865	18,500,032
Apoyo terapéutico - Farmacia e insumos hospitalarios	158,711,027	190,493,107	- 31,782,080

Servicios conexos a la salud - Centros y puestos de salud	1,790,384,017	2,056,933,161	- 266,549,144
Servicios conexos a la salud - Servicios de ambulancias	256,707,040	444,544,416	- 187,837,376
<b>TOTALES</b>	<b>5,181,882,327</b>	<b>6,306,473,605</b>	<b>- 1,124,591,277</b>

En el cuadro anterior se puede evidenciar los centros de costos que generan pérdida y utilidad en el desarrollo del objeto social, adicional a ello se evidencia que el costo es superior a los ingresos en \$ 1.124.591.277, que es el 21% de los ingresos por venta de servicios de salud.

### Gastos de administración y operación

Son los ocasionados en el desarrollo del objeto social principalmente de la empresa, directamente relacionados con la gestión administrativa encaminada a la dirección, planeación, organización de las políticas establecidas para el desarrollo de la actividad operativa de la empresa incluyendo básicamente los gastos de administración, las depreciaciones y amortizaciones.

Código	Nombre de la Cuenta	Saldo Final a diciembre de 2019	Saldo Final a diciembre de 2018	Variación	
				ABSOLUTA	RELATIVA
<b>B</b>	<b>Gastos operacionales</b>	<b>1,661,291,426</b>	<b>1,288,233,885</b>	<b>373,057,541</b>	<b>29.0</b>
<b>5.1</b>	<b>De administración</b>	<b>1,661,291,426</b>	<b>1,288,233,885</b>	<b>373,057,541</b>	<b>29.0</b>
5.1.01	Sueldos y salarios	446,793,790	306,177,015	140,616,775	45.9
5.1.02	Contribuciones imputadas	-	-	-	-
5.1.03	Contribuciones efectivas	130,331,848	76,425,920	53,905,928	70.5
5.1.04	Aportes sobre la nómina	28,606,980	17,512,620	11,094,360	63.4
5.1.07	Prestaciones sociales	208,623,716	122,962,861	85,660,855	69.7
5.1.08	Gastos de personal diversos	7,319,120	7,284,824	34,296	0.5
5.1.11	Generales	835,988,228	723,242,020	112,746,208	15.6
5.1.20	Impuestos, contribuciones y tasas	3,627,744	34,628,625	- 31,000,881	- 89.5

Como se puede evidenciar los gastos operacionales aumentaron, esto es debido a la redistribución que se inició con la puesta en marcha del módulo de costos al sistema de información; al hacer la verificación se evidenció que se tenía parametrizado personal con actividades de apoyo administrativo causando al costos, al hacer la modificación, por consiguiente se evidencia incremento a comparación de la vigencia anterior en las cuenta de sueldos y salarios, contribuciones efectivas, aportes sobre la nómina y prestaciones sociales.

Una de las cuentas que más participación tiene dentro de este grupo son los gastos generales; dentro de esto se tienen causados los honorarios y servicios del personal contratista que realiza actividades administrativas que para esta vigencia estuvieron en \$ 613.941.896, es importante mencionar que para la vigencia 2019 en el rubro de honorarios se causó el valor cancelado al interventor de la obra del Centro de Salud San Antonio de Yacopí por \$ 73.000.000; adicional a ello en gastos generales se registran gastos por

concepto de suministro de materiales, mantenimiento, servicios públicos, fotocopias, seguros entre otros, que fueron directamente relacionados con la operación administrativa.

### Deterioro, depreciaciones, amortizaciones y provisiones

Corresponde al valor causado por el cálculo del deterioro sobre las cuentas a cobrar a 31 de diciembre de 2019, que para la vigencia 2018, no se causó toda vez que, al realizar el cálculo, el valor que arrojo, ya estaba registrado en la cuenta del activo por concepto de deterioro por venta de servicios de salud.

De igual manera dentro de este grupo se tienen registrados los valores por concepto de depreciación de la propiedad planta y equipo de uso administrativo; se amortizó el sistema de información, teniendo en cuenta los puntos de red que maneja el área administrativa.

Código	Nombre de la Cuenta	Saldo Final a diciembre de 2019	Saldo Final a diciembre de 2018	Variación	
				ABSOLUTA	RELATIVA
<b>5.3</b>	<b>Provisiones, depreciaciones y amortizaciones</b>	<b>240,548,725</b>	<b>246,921,014</b>	- <b>6,372,289</b>	- <b>2.6</b>
5.3.47	Deterioro de Cuentas por cobrar	29,424,153	-	29,424,153	-
5.3.60	Depreciación de propiedades, planta y equipo	195,799,133	218,052,579	- 22,253,446	- 10.2
5.3.66	Amortización de intangibles	15,325,439	8,032,500	7,292,939	90.8
5.3.68	Provisión Litigios y Demandas	-	20,835,935	- 20,835,935	- 100.0

Una vez se analizan los ingresos por venta de servicios, con los costos y gastos operaciones se obtiene una pérdida operacional por valor de \$ 3.026.431.428, que a comparación de la vigencia anterior se incrementó en el 13.7%, esto es debido a que para la vigencia 2019 se incurrió en otros gastos con el fin de obtener la certificación de habilitación para las dos sedes de la entidad, gastos que ascendieron al valor de \$ 325.000.000, y fueron utilizados para el mejoramiento de la infraestructura, calibración de equipos, compra de equipos e insumos hospitalarios;

Otro de los factores que influyo fue el no incremento de las tarifas con la EPS Convida para el año 2019, siendo esta la empresa que más usuarios tiene en el área de influencia

A continuación se relacionan los convenios que se causaron en esta cuenta, los cuales fueron suscritos con la Gobernación de Cundinamarca – Secretaría de Salud

Número del Convenio	Objeto	Valor
491-2018	Apalancar financieramente a la ESE con el fin de garantizar recursos para atender gastos de funcionamiento, gastos de operación comercial y pago de pasivos, con el cual se pretende fortalecer y mejorar la prestación de los servicios de salud a la población cundinamarquesa	73,000,000

Número del Convenio	Objeto	Valor
444-2019	Cubrir los servicios de salud que requiera la población pobre no afiliada al Sistema General de Seguridad Social y las tecnologías y servicios no financiados con los recursos de la unidad de pago por cápita del régimen subsidiado. Aportes Patronales	817,340,670
464-2019	Coadyuvar financieramente para la adecuación y mejoramiento del servicio de consulta externa del Centro de Salud San Antonio del Municipio de Yacopí, con el fin de contribuir en el fortalecimiento, mejoramiento y cumplimiento de los componentes del sistema obligatoria de Garantía de la calidad	750,000,000
496-2019	Apalancar financieramente a la ESE con el fin de garantizar recursos para atender gastos de funcionamiento, gastos de operación comercial y pago de pasivos, con lo cual se pretende fortalecer y mejorar la prestación de los servicios de salud a la población cundinamarquesa, en pro de los objetivos y funciones de la ESE	1,791,452,192
736-2019	Apalancar financieramente a la ESE con el fin de garantizar recursos para atender gastos de funcionamiento, gastos de operación comercial y pago de pasivos, con lo cual se pretende fortalecer y mejorar la prestación de los servicios de salud a la población cundinamarquesa, en pro de los objetivos y funciones de la ESE	401,928,174
<b>TOTAL DE CONVENIOS</b>		<b>3,833,721,036</b>

En la tabla anterior se puede observar que los costos y gastos operacionales, son superiores a los ingresos por venta de servicios, y con el objetivo de seguir prestando el servicio de salud, fue necesario suscribir los anteriores convenios con la Gobernación de Cundinamarca – Secretaría de Salud, donde apalancan financieramente el desarrollo operacional de la institución.

### Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar de la ESE al finalizar la vigencia 2019 son las siguientes:

Código	Nombre de la Cuenta	Saldo Final a diciembre de 2019	Saldo Final a diciembre de 2018	Variación	
				ABSOLUTA	RELATIVA
<b>1.3</b>	<b>Cuentas por Cobrar</b>	<b>1,389,788,305</b>	<b>1,122,428,097</b>	<b>267,360,208</b>	<b>23.82</b>
1.3.19	Prestación de Servicios de salud	1,389,515,738	1,237,488,700	152,027,038	12.29
1.3.84	Otras Cuentas por Cobrar	157,007,665	133,179,372	23,828,293	17.89
1.3.86	Deterioro Acumulado de Cuentas por Cobrar	- 156,735,098	- 248,239,975	91,504,877	- 36.86

La participación más alta en el rubro de Cuentas por cobrar se encuentra en la prestación de servicios de salud debido a nuestro objeto social, para las vigencias 2018 y 2019 la entidad aplicó el concepto 20108-146478 emitido por la Contaduría General de la Nación,

donde expone que con el fin de reflejar un valor real de la cartera y teniendo en cuenta que la entidad conoce algunos terceros de las consignaciones por identificar, se puede de manera temporal, efectuar un registro disminuyendo el saldo de la cuenta por cobrar de servicios de salud por régimen, hasta el momento que se pueda identificar las facturas a abonar de manera individual. Por consiguiente, con corte a 31 de diciembre, el valor de deudores por régimen es el siguiente:

Deudores Servicios de Salud	31 de diciembre del 2019	31 de diciembre del 2018	Variación	
			Absoluta	Relativa
Régimen Contributivo	306,950,039	302,029,734	4,920,305	1.63
Régimen Subsidiado	819,652,383	506,796,202	312,856,181	61.73
SOAT-ECAT	79,298,498	115,362,076	- 36,063,578	- 31.26
Población Pobre No Cubierta	5,361,777	3,022,163	2,339,614	77.42
Otros Deudores por Venta de Servicios	178,253,041	310,278,525	- 132,025,484	- 42.55
<b>Total, Deudores</b>	<b>1,389,515,738</b>	<b>1,237,488,700</b>	<b>152,027,038</b>	<b>12.29</b>

Las cuentas por cobrar han aumentado en comparación de la vigencia anterior en el 12.29%, y el régimen que más aumentó fue el régimen subsidiado, esto debido a que la entidad a la que más se le factura es la EPS Convida, la cual durante la vigencia retuvo el pago del contrato de P y D, realizando solamente el pago del 50% de las facturas radicadas en el primer semestre del año 2019, quedando adeudando el otro 50% de los meses de enero a junio y el 100% de julio a diciembre, una de las justificaciones para retener el pago es el no cumplimiento al 100% de las metas establecidas en el contrato.

Dentro de las actividades adelantadas en la cuenta por cobrar por venta de servicios se realizó lo siguiente:

**1. Con la EPS Convida:** Se recaudaron \$187.025.492 en el mes de enero correspondiente a la vigencia de 2016.

Se radicó ante la Supersalud en dos oportunidades la solicitud de conciliación por valor de \$148.078.902, sin que la EPS Convida realizara acuerdo de pago.

En cuanto a las actividades de promoción y prevención, según contrato 006 de 2019 (Clausula Decima Primera), la EPS cancelaría con el giro directo mensual el 50% de la facturación, lo cual sólo cumplió en el primer semestre, en el segundo semestre de 2019 no realizó ningún pago de P y D. A la fecha está pendiente el recaudo del 70% de dicha facturación (\$455.612.477), afectando negativamente el recaudo.

**2. Con la EPS Salud vida:** No se logró ajuste a la UPC y tampoco ningún compromiso de pago. A la fecha, esta EPS adeuda a la ESE Hospital San José de La Palma \$74.447.230

**3. Con la EPS Famisanar:** en el mes de diciembre de 2019 realizó un pago de \$50.004.196, mejorando el recaudo de la cartera corriente.

**4. Con Nueva EPS:** se realizó compromiso de pago de la cartera mayor a 360 días por un valor \$22.198.763.

La cartera mayor de 360 días a 31 de diciembre de 2018 quedó en \$581.205.199, esta misma cartera a 31 de diciembre de 2019 fue de \$ 407.664.419; evidenciándose una disminución significativa del 30%.

En el transcurso de la vigencia 2019, se hizo verificación de los estados de cartera y se concluyó que hay una cartera no recuperable, por lo tanto y en pro de tener una información contable verificable, razonable y confiable, se hace la solicitud ante comité de sostenibilidad contable de la ESE Hospital San José de La Palma. El cual se reúne el 18 de diciembre y con el acta N° 2, autorizan castigar el valor de \$ 110.269.720, por las razones expuestas en el comité.

En otros deudores se encuentran causadas las incapacidades pendientes por cobrar de los funcionarios de la entidad con cada una de las EPS por valor de \$ 7.943.042, el embargo de una cuenta en el banco Agrario a nombre de la caja de compensación familiar Colsubsidio por valor de \$ 101.201.988.25, y el mayor valor girado por concepto de Prima de Vacaciones a los fondos de salud, pensión, ARL, por valor de \$47.862.635.

## Inventarios

Para el cierre de la vigencia 2019 se contaba con existencias en inventarios de medicamentos, material médico quirúrgico e insumos de laboratorio, odontología y para el cierre de la vigencia, reposa en las instalaciones de la ESE un inventario por valor de \$157.586.330.

## Otros activos

Representa el valor de otros activos que no son susceptibles de registrar en los grupos anteriores, tales como pólizas de responsabilidad civil y profesional, licencias de antivirus, licencias de uso software contable (intangibles), y los recursos entregados en administración a los diferentes fondos para respaldar la deuda por concepto de cesantías con los empleados de la institución.

Código	Nombre de la Cuenta	Saldo Final a diciembre de 2019	Saldo Final a diciembre de 2018	Variación	
				ABSOLUTA	RELATIVA
<b>1.9</b>	<b>Otros activos</b>	<b>1,304,660,689.3</b>	<b>1,341,416,081.0</b>	<b>- 36,755,391.7</b>	<b>- 2.74</b>
1.9.05	Bienes y servicios pagados por anticipado	-	138,051,308.0	138,051,308.0	- 100.0
1.9.08	Recursos entregados en administración	1,251,509,632.3	1,114,364,772.0	137,144,860.3	12.3
1.9.70	Intangibles	107,546,853.0	107,546,853.0	-	-
1.9.75	Amortización acumulada de intangibles (CR)	- 54,395,796.0	- 18,546,852.0	35,848,944.0	193.3

Los recursos entregados en administración corresponden a los valores consignados en los diferentes fondos de cesantías, destinados a respaldar la deuda por este concepto con los empleados de la Institución.

En el valor registrado como activos intangibles se encuentra el costo del software contable que usa la institución actualmente en todos sus procesos asistenciales y administrativos.

En el rubro de amortización acumulada de intangibles, se está amortizando el costo del sistema de información Citisalud, esta amortización se está difiriendo a tres años.

### Cuentas por pagar

A 31 de diciembre del 2019, las cuentas por pagar son las siguientes:

Código	Nombre de la Cuenta	Saldo Final a diciembre de 2019	Saldo Final a diciembre de 2018	Variación	
				ABSOLUTA	RELATIVA
<b>2.4</b>	<b>Cuentas por pagar</b>	<b>330,521,911</b>	<b>418,042,081</b>	<b>- 87,520,170</b>	<b>- 20.94</b>
2.4.01	Adquisición de bienes y servicios nacionales	5,219,995	-	5,219,995	
2.4.02	Subvenciones por pagar	6,161,307		6,161,307	
2.4.07	Recursos a favor de terceros	10,250,996	11,421,069	- 1,170,073	- 10.24
2.4.24	Descuentos de Nomina	1,771,836	-	1,771,836	
2.4.36	Retención en la fuente e impuesto de timbre	27,248,725	17,115,661	10,133,064	59.20
2.4.40	Impuestos, contribuciones y tasas por pagar	-	123,935,200	- 123,935,200	- 100.00
2.4.90	Otras cuentas por pagar	279,869,052	265,570,151	14,298,901	5.38

Para determinar las cuentas por pagar de la ESE Hospital San José de La Palma con corte a 31 de diciembre del 2019 se realizó verificación de las partidas de adquisición de bienes y servicios, donde efectivamente se quedó debiendo \$ 5.219.995; en subvenciones por pagar, es la devolución que se debe hacer por la ejecución de un convenio con la Gobernación de Cundinamarca – Secretaría de Salud por valor de \$ 6.161.307; en recursos a favor de terceros, se tiene los rendimientos financieros de los convenios suscrito con la Gobernación de Cundinamarca – Secretaría de Salud, los cuales deben ser reintegrados una vez se termine la ejecución del convenio; y también se tienen las consignaciones por identificar, las cuales fueron consignaciones del mes de diciembre que no fue posible identificar antes de que se hiciera el cierre contable

En otras cuentas por pagar se tiene causada la obligación por concepto de viáticos, por valor de \$ 4.391.357 y una deuda de vigencias anteriores con el ICBF por valor de \$261.499.535.

### Provisión de litigios y demandas

Existe provisión por valor de \$20.835.935 a favor de la exfuncionaria Jessica Castro, donde según certificación expedida por el área jurídica, la probabilidad de pérdida es alta.

La relación de procesos judiciales informados por el área jurídica son los siguientes:

Demandante	Probabilidad de perder el caso	Pretensión
Luz Elena Bernal	Media	1,309,012,600
Misael Martínez	Remota	905,958,904
Jessica Castro	Baja	20,835,934
Ana Rubiela Saldaña	Media	269,740,000
Alirio Montero Obando	Baja	200,000,000
<b>TOTAL</b>		<b>2,705,547,438</b>

### Otros pasivos

Corresponden a los recursos recibidos por concepto de convenios interadministrativos firmados con la Secretaría de Salud de Cundinamarca, y que al término de la vigencia se encontraban en proceso de ejecución y no eran susceptibles de reconocerse como ingreso; para el cierre esta cuenta registró el valor de \$ 14.954.965.

### Patrimonio

El patrimonio de la E.S.E. Hospital San José de La Palma presentó una variación positiva debido a la utilidad del ejercicio para el cierre de la vigencia 2019 quedando con los siguientes saldos:

CODIGO CONTABLE	CONCEPTO	Cifras en Pesos			SALDO AL 31 DICIEMBRE 2019
		SALDO AL 31 DICIEMBRE 2018	MOVIMIENTO EN EL AÑO 2019		
			AUMENTO	DISMINUCION	
3208	Capital Fiscal	1,967,022,983			1,967,022,983
3225	Resultados del Ejercicio Anteriores	-1,619,058,687	6,551,772,833		4,932,714,146
3230	Resultados del Ejercicio	841,447,849	563,782,424		1,405,230,273
3268	Impacto por el nuevo Marco Norma	5,710,324,986		5,710,324,986	-
		-			-
<b>TOTALES</b>		<b>6,899,737,131</b>	<b>7,115,555,256.45</b>	<b>5,710,324,986.00</b>	<b>8,304,967,401</b>

### 6.3 Ejecución presupuestal de ingresos – 2019

REGIMEN	2019			Reconocido/ Definitivo	Recaudo/ Definitivo	Recaudo/ Reconocido
	DEFINITIVO	RECONOCIDO	RECAUDO			
Disponibilidad inicial	723,000,000	723,000,000	723,000,000	100%	100.00%	100%
Ingresos corrientes	8,157,848,348	8,695,072,574	7,717,930,371	107%	94.61%	89%
Venta de servicios de salud	4,347,071,835	4,798,141,131	3,820,998,928	110%	87.90%	80%
Régimen Subsidiado	2,931,312,739	3,058,650,706	2,438,551,549	104%	83.19%	80%
Régimen Contributivo	435,816,847	615,260,417	347,265,451	141%	79.68%	56%
Atención a población pobre en lo no cubierto con subsidios a la demanda	13,558,189	51,542,135	48,622,515	380%	358.62%	94%
SOAT (diferentes a ECAT)	26,241,972	32,642,876	15,105,143	124%	57.56%	46%
ADRES (Antes FOSYGA)		4,006,818		0%	0.00%	0%
Plan de Intervenciones Colectivas (antes PAB)	810,351,410	767,257,455	767,257,455	95%	94.68%	100%
Otras ventas de servicios de Salud	129,790,678	268,780,724	204,196,815	207%	157.33%	76%
<b>Total Aportes (No ligados a la venta de servicios)</b>	<b>3,810,776,513</b>	<b>3,775,673,001</b>	<b>3,775,673,001</b>	<b>99%</b>	<b>99.08%</b>	<b>100%</b>
Aportes del Departamento No ligados a la venta de servicios	3,810,776,513	3,775,673,001	3,775,673,001	99%	99.08%	100%
Otros ingresos corrientes		121,258,442	121,258,442			100%
<b>Cuentas por cobrar Otras vigencias</b>	<b>705,590,053</b>	<b>636,955,073</b>	<b>636,955,073</b>	<b>90%</b>	<b>90.27%</b>	<b>100%</b>
<b>Total de ingresos</b>	<b>9,586,438,401</b>	<b>10,055,027,647</b>	<b>9,077,885,444</b>	<b>105%</b>	<b>94.70%</b>	<b>90%</b>

Analizando el comportamiento de los ingresos, cuya proyección para su aprobación se basa en los recaudos alcanzados, donde en términos normales a diciembre 31 de 2019 el porcentaje total de recaudos debería estar sobre el 100% del definitivo y se alcanzó el

94,70%, pero esto es debido a los apalancamientos por parte de la Gobernación de Cundinamarca – Secretaría de Salud.

En el caso de los ingresos por concepto de Venta de Servicios de Salud, se alcanzó el 87,90% en recaudos de las ventas en la vigencia y el 110% en reconocimiento a lo proyectado; lo que quiere decir que los valores facturados tuvieron un comportamiento favorable que contrasta con la situación de los recaudos, ver siguiente tabla:

RECONOCIDO	RECAUDO	DIFERENCIA
4.798.141.131	3,820.998.928	997.142.203

El porcentaje general por Venta de Servicios se encuentra en un 110% de reconocimientos frente a la proyección aprobada, lo que confirma un buen desarrollo en la facturación de la ESE Hospital San José de La Palma; pero con limitaciones en el recaudo por lo que se alcanza el 87,90% únicamente, donde el régimen subsidiado tuvo un recaudo del 80% sobre lo facturado, el régimen contributivo tuvo un recaudo del 56% sobre lo facturado, la población pobre no cubierta por el régimen subsidiado el 94% sobre lo facturado, el SOAT el 46% sobre lo facturado, plan de intervenciones colectivas el 100% de lo facturado y otras entidades el 76% sobre lo facturado.

Uno de los factores para no cumplir esta meta es el poco interés por parte de las EPSs en realizar los pagos de los servicios prestados.

Teniendo en cuenta lo anterior y con el fin de mantener la prestación del servicio con oportunidad y calidad, el ente territorial Gobernación de Cundinamarca – Secretaría de Salud apalancó financieramente a la ESE Hospital San José de La Palma por el valor de tres mil setecientos setenta y cinco millones seiscientos setenta y tres mil un peso moneda corriente. (\$3.775.673.001), estos recursos fueron invertidos en el gasto de funcionamiento, gasto de operación comercial, gastos de inversión, coadyuvando de esta manera a disminuir el déficit que presupuestal que tiene la ESE Hospital San José de La Palma.

#### 6.4 Ejecución de gastos

CONCEPTO	2019				
	DEFINITIVO	COMPROMETIDO	PAGADO	Compromiso/ Definitivo	Pagado/ Compromiso
<b>TOTAL DE GASTOS</b>	<b>9,125,506,070</b>	<b>9,105,444,424</b>	<b>8,840,020,831</b>	<b>100%</b>	<b>97%</b>
GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	7,301,502,578	7,284,551,028	7,020,423,435	100%	96%
<b>GASTOS DE PERSONAL</b>	<b>6,232,434,610</b>	<b>6,222,004,669</b>	<b>5,965,561,375</b>	<b>100%</b>	<b>96%</b>
Gastos de Personal de Planta	3,845,463,121	3,839,090,183	3,598,636,889	100%	94%
Servicios personales asociados a la nómina	2,742,465,036	2,736,092,098	2,606,542,983	100%	95%
Sueldos personales de nómina	1,956,402,485	1,956,402,485	1,872,162,984	100%	96%

Horas extras, dominicales y festivos	162,800,861	161,837,345	159,957,033	99%	99%
Otros conceptos de servicios personales asociados a la nómina	623,261,690	617,852,268	574,422,966	99%	93%
Contribuciones inherentes a la nómina	1,102,998,085	1,102,998,085	992,093,906	100%	90%
Servicios personales indirectos	2,386,971,489	2,382,914,486	2,366,924,486	100%	99%
<b>GASTOS GENERALES</b>	<b>1,054,163,707</b>	<b>1,047,642,098</b>	<b>1,041,089,667</b>	99%	99%
Adquisición de bienes	70,335,494	69,467,136	69,467,136	99%	100%
Adquisición de servicios (diferentes a mantenimiento)	260,292,300	259,130,318	254,772,836	100%	98%
Mantenimiento	419,899,983	415,592,651	413,397,702	99%	99%
Servicios públicos	38,900,000	38,900,000	38,900,000	100%	100%
Impuestos y Multas	12,000,000	11,888,269	11,888,269	99%	100%
Otros	252,735,930	252,663,724	252,663,724	100%	100%
<b>TRANSFERENCIAS CORRIENTES</b>	<b>14,904,261</b>	<b>14,904,261</b>	<b>13,772,393</b>	<b>100%</b>	92%
Otras transferencias corrientes	14,904,261	14,904,261	13,772,393	100%	92%
<b>GASTOS OPERACION COMERCIAL Y PRESTACION DE SERVICIOS</b>	<b>424,003,492</b>	<b>421,237,159</b>	<b>419,941,159</b>	<b>99%</b>	<b>100%</b>
...Medicamentos	106,748,543	105,355,162	105,355,162	99%	100%
...De comercialización (compra de ByS para prestación de servicios diferentes a medicamentos)	251,054,949	250,269,697	250,269,697	100%	100%
...De prestación de servicios (compra de ByS para prestación de servicios diferentes a medicamentos)	66,200,000	65,612,300	64,316,300	99%	98%
<b>INVERSION</b>	<b>1,400,000,000</b>	<b>1,399,656,237</b>	<b>1,399,656,237</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

La ejecución de gastos de la ESE Hospital San José de La Palma, refleja un comportamiento relativamente normal para el cierre de la vigencia 2019, del total de compromisos sobre el definitivo se ejecutó en un 100%.

En los gastos de personal se comprometió el 98% de lo proyectado y el rubro que más participación tuvo fue el gasto personal de planta el cual se apropió el 100% del proyectado y se pagó el 96% de esta apropiación, esto debido a que el recaudo de la cartera, no fue suficiente para cubrir todos los compromisos que adquirió la entidad; tenemos los gastos de servicios técnicos, los cuales se apropiaron el 100% de los proyectado y se pagaron el 99% de estos compromisos; seguido está los gastos generales, los cuales se

comprometieron 99% de los proyectado y se pagaron el 99% del compromiso; en gastos de operación comercial se comprometió el 99% del proyectado y se pagó el 100% del compromiso.

En el rubro de inversión se ejecutaron convenios para el mejoramiento de la infraestructura del Centro de Salud San Antonio de Yacopí.

### 6.5 Comparativo de cartera por edades 2018 y 2019

	Hasta 60 días	De 61 a 90 días	De 91 a 180 días	De 181 a 360 días	Total, Menor a 360 días	Mayor a 360 días	Total Cartera
Cartera a 31 DIC/2018	236.719.512	40.566.205	113.828.703	195.115.642	586.230.062	581.205.199	1.167.435.261
PORCENTAJE	20%	3%	10%	17%	50%	50%	
Cartera a 31 DIC/2019	274.493.597	26.322.911	262.948.957	269.869.522	833.634.987	359.801.785	1.193.436.772
PORCENTAJE	23%	2%	22%	23%	70%	30%	

Fuente: Plataforma SIHO 2193 – vigencia 2019

En el año 2019 la gestión de cartera tiene impacto en la depuración, cobro y recuperación de la cartera mayor a 360 días, la cual en el año 2018 fue del 50% del total de la cartera y al cierre de la vigencia del año 2019 paso al 30%, logro que obedece a la participación en las mesas de trabajo Circular 030 de 2013 y conciliaciones periódicas con la ERP (Entidad Responsable del Pago).

Con respecto a la cartera menor a 360 días, aumentó en comparación al año 2018 del 50% al 70%, dicho aumento obedece al no pago de la EPS Convida de la cápita de P y D, que en el primer semestre es del 50% y en el II semestre del 100%, a pesar de las gestiones de cobro.

Sin embargo, el compromiso es no permitir el envejecimiento de la cartera de 181 a 360 días.

### 6.6 Comparativo por régimen y EAPB años 2018 y 2019

REGIMEN	2018	PORCENTAJE POR REGIMEN 2018	2019	PORCENTAJE POR REGIMEN 2019	ERP	2018	PORCENTAJE POR ERP 2018	2019	PORCENTAJE POR ERP 2019
CONTRIBUTIVO	246.351.763	21%	218.674.909	18%	FAMISANAR	122.568.689	50%	129.776.094	59%
SUBSIDIADO	504.939.487	43%	743.186.437	62%	CONVIDA	389.374.906	77%	608.661.353	82%
TOTAL	1.167.435.261		1.193.436.772						

Fuente: Plataforma SIHO 2193 – vigencia 2019

La población a la que la ESE Hospital San José de La Palma le presta los servicios de salud; en un 62% pertenece al régimen subsidiado, siendo nuestro mayor cliente: la EPS Convida, con una participación del 82%. En contraste el régimen contributivo presenta una

participación del 18 % frente al total de la cartera, en este régimen el mayor cliente es la EPS Famisanar con un 59%.

## 7. SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LOS USUARIOS

### 7.1 Atención y orientación de los usuarios

Como eje fundamental del proceso SIAU, se busca siempre mostrar al usuario la comprensión de su situación, transmitirle el esfuerzo realizado por intentar resolver su necesidad y educarlo sobre los conductos regulares, mecanismos y formas de acceder al Sistema de Salud actual.

Es preciso destacar la importancia de este eje, debido a que los determinantes sociales tienen cada vez mayor relevancia e impacto en la calidad de la salud de los usuarios y cuya influencia se ve reflejada en la misma predisposición con la que llegan éstos al servicio, llegando incluso a dificultar el proceso de atención.

Para la ejecución de lo anterior, la oficina de Atención al Usuario dispone de canales de comunicación directa que promueven y facilitan la participación de la comunidad:

CANAL	MODO DE CONTACTO
TELEFONICO	8505166 Ext: 105
FISICO	Toda correspondencia, documentos o escritos.
VIRTUAL	<a href="mailto:atencionalusuario@esehospital-lapalma.gov.co">atencionalusuario@esehospital-lapalma.gov.co</a> <a href="http://www.esehospital-lapalma.gov.co/">http://www.esehospital-lapalma.gov.co/</a>
PRESENCIAL	Proceso personalizado en la Oficina de Atención al Usuario ubicada en la entrada de la institución.
BUZONES	Se encuentran habilitados los buzones de consulta externa, urgencias y hospitalización, con formatos PQRS y cada semana los días lunes se realiza su apertura.

Fuente: Oficina de SIAU ESE Hospital San José de La Palma

### 7.2 Mecanismos de participación social

En la actualidad la E.S.E. Hospital San José de La Palma mantiene activos y operando los siguientes mecanismos de participación:

#### Comité de Ética Hospitalaria.

Mensualmente se realiza el comité de ética hospitalaria donde se hace entrega de las actividades correspondientes al mes anterior, se socializa los procesos ejecutados en la oficina del Servicio de Información y Atención al Usuario SIAU, así como actividades de Humanización-Satisfacción y formas de participación Social en Salud, de igual manera las observaciones.

### Asociación de Usuarios.

Se conformó en la vigencia 2018, no se había logrado operativizar por falta de disponibilidad de sus miembros, por tal motivo la E.S.E. programó cronograma de reuniones para garantizar el funcionamiento de la asociación de usuarios.

Debido al poco cumplimiento de los miembros de la asociación de usuarios del hospital, la ESE cita a una reunión el 07 de noviembre de 2019 en la cual se establece el compromiso de reorganizar los integrantes de la junta directiva de la Asociación de Usuarios para su correcto funcionamiento y operatividad.

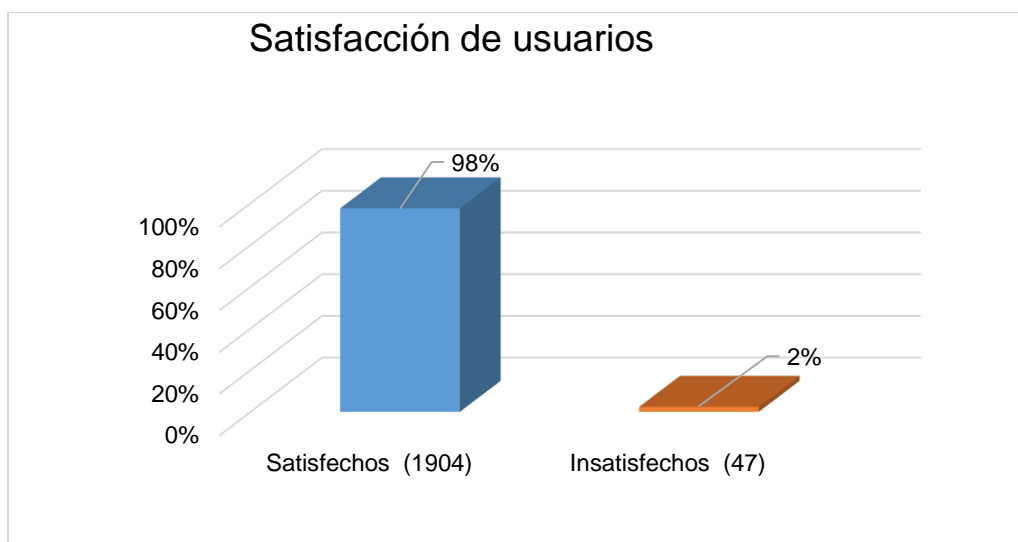
### Representante de Usuarios ante la junta directiva de la E.S.E.

Se cuenta con representante de usuarios ante la junta directiva desde la vigencia 2018, el cual a la fecha se mantiene en las reuniones ante la junta directiva.

### 7.3 Resultado de satisfacción de los usuarios interna

En la E.S.E. Hospital San José de La Palma y Centro de Salud San Antonio de Yacopí, diariamente se aplican las encuestas de satisfacción en los diferentes servicios tales como: Odontología, Laboratorio Clínico, Fisioterapia, Medicina General, Rayos X, Urgencias y Hospitalización.

En total en la vigencia 2019 se aplicaron 1951 encuestas de las cuales el 98% (n=1904) respondieron que califican muy buena" o "buena" a la pregunta la experiencia global de atención en los servicios de salud de su IPS.



## 7.4 Resultado de Encuesta de Satisfacción Externa – Realizada por la Secretaría de Salud de Cundinamarca



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO DE LA SECRETARÍA DE SALUD DE LA GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA Y LAS IPS's PÚBLICAS

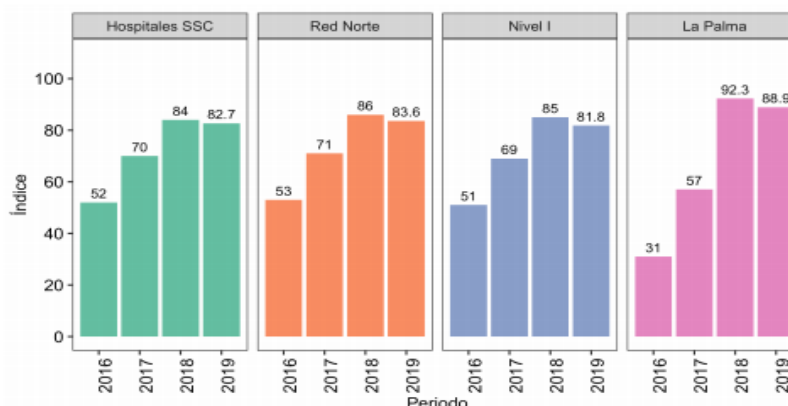


## V.RESULTADOS GENERALES LA PALMA

A continuación, se presentan los principales resultados de la encuesta de satisfacción de cliente internos y externo del Municipio de la Palma.

### A. RESULTADOS CLIENTE EXTERNO LA PALMA(Usuarios IPS Públicas)

Ilustración 2.Índice General cliente externos



Según encuesta realizada por la Secretaría de Salud de Cundinamarca a través de una empresa externa se evidencia que en la vigencia 2019 la calificación de satisfacción del cliente externo de la E.S.E. Hospital San José de La Palma fue del 88.9%, resultado que está por encima de la media de la red de hospitales públicos de I nivel de la zona norte.

## 7.5 PQRSF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades)

En la E.S.E Hospital San José de La Palma y Centro de Salud San Antonio de Yacopí se cuenta con oficina de atención al usuario en la cual se reciben y consolidan todas las PQRS radicadas ya sea por buzón de sugerencias y/o página web de la institución, realizándoles un seguimiento completo desde su traslado al funcionario o área a la cual viene dirigida hasta su respuesta, la cual se hace llegar al usuario por el medio de comunicación que más se le facilite.

Durante la vigencia 2019 se recibieron 83 PQRSF clasificadas y relacionadas a continuación:

PQRSF		TOTAL, PQRSF
LA PALMA	YACOPI	
79	4	83

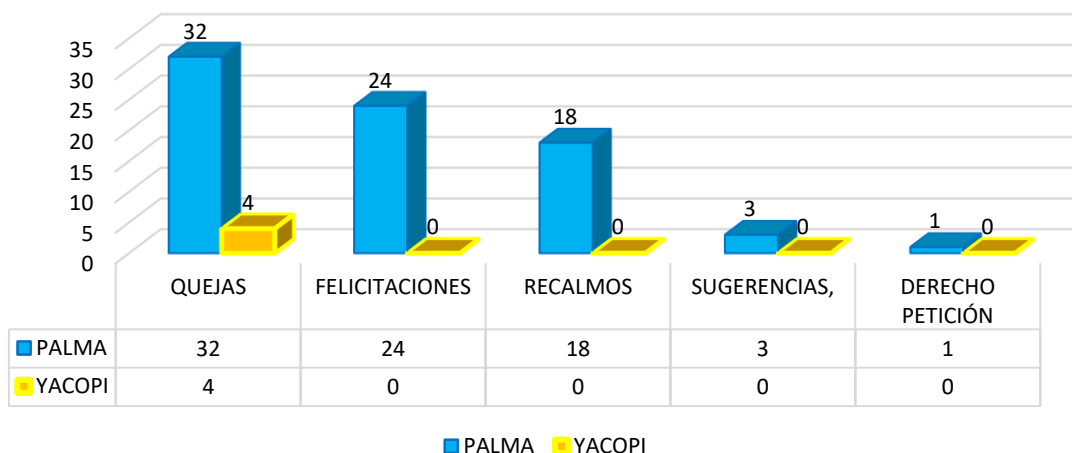
Fuente: Oficina SIAU - 2019

### Clasificación de las PQRSF

CLASIFICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
QUEJAS	36	44%
FELICITACIONES	24	29%
RECALMOS	18	22%
SUGERENCIAS,	3	4%
DERECHO PETICIÓN	1	1%
PETICIONES	1	1%

Fuente: Oficina SIAU - 2019

### Clasificación PQRSF



Fuente: Oficina SIAU - 2019

### Humanización

Se realizó la actualización de la política y programa de humanización adoptado con la resolución 085 del 26 de marzo de 2019, la cual se publicó en Payarte, donde puede ser consultada por los colaboradores.

Se realizó la socialización del programa de humanización en diciembre a través de la plataforma Payarte.

Se cuenta con socializaciones realizadas en consulta externa a los usuarios en relación a deberes y derechos.

De igual manera, se ha capacitado al personal de la institución sobre temas del sistema de información y atención al usuario el cual incluye deberes y derechos a través de la plataforma Payarte, se capacitaron 159 colaboradores de los 191 a capacitar dando un cumplimiento del 83%.

Se realizó encuesta de clima laboral por la plataforma PAYARTE desde el mes de abril; con la cual se evidenció que dentro de la institución se percibe un buen ambiente de trabajo, trabajo en equipo y comunicación.

Se realizó una actividad institucional en el mes de octubre en un trabajo articulado con el servicio nacional de aprendizaje SENA para los funcionarios de la E.S.E. Hospital San José de La Palma y Centro de Salud San Antonio de Yacopí orientada al trato humanizado integrando los funcionarios de la E.S.E. (taller lúdico pedagógico para incentivar ambientes humanizados en el cliente interno. (SENA).

Se realizaron las charlas educativas en derechos y deberes a los usuarios en condición especial de vulnerabilidad y a sus familiares en los meses de mayo y junio de igual manera se desarrollaron los comités interdisciplinarios de discapacidad para la elaboración de certificados de discapacidad CIE 10.

### **Mecanismos de atención prioritaria**

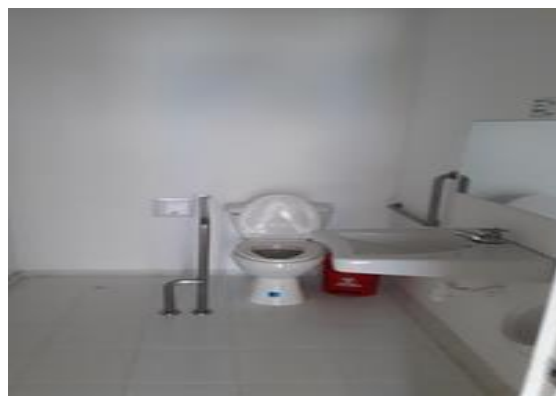
Política de respeto a condiciones especiales de vulnerabilidad de los usuarios de la ESE Hospital San José de La Palma y el Centro de Salud San Antonio adoptada bajo la resolución 357 del 29 de diciembre de 2017.

**Rampas de acceso y parqueo exclusivo en la E.S.E. Hospital San José de La Palma y Centro de Salud San Antonio de Yacopí para personas en condiciones especiales de vulnerabilidad.**

### **ESE Hospital San José de La Palma**



Filas prioritarias para usuarios pertenecientes a población de la tercera edad.



Adecuación de baño para personas con discapacidad



Rampa de acceso al servicio de urgencias



Rampa de acceso al área administrativa



Rampa interna de acceso al área administrativa

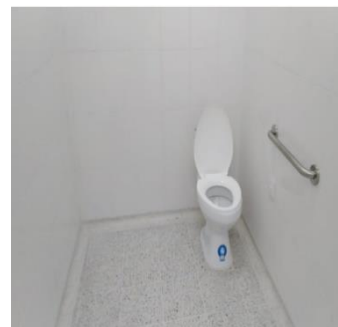


Zona de parqueo exclusivo para personas con condiciones especiales

### Centro de Salud San Antonio del municipio de Yacopí



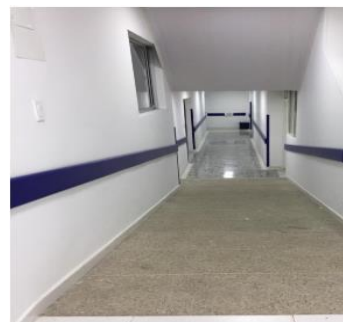
Rampa de acceso desde la calle al área de



Baños especiales para personas con movilidad reducida



Zona de parqueo exclusivo



Rampa de acceso interna

## Trabajo con la comunidad

- ✓ Se celebró en septiembre el día internacional de seguridad del paciente realizando actividad de lavado de manos con una puesta en escena con los funcionarios de la ESE, los cuales realizaron una obra de teatro respecto a la importancia del lavado de manos.



- ✓ Celebración de la semana mundial de la lactancia materna con el lema “Empoderémonos, hacemos posible la lactancia”



- ✓ Plan Institucional MAMI en el cual se fortalecieron espacios amigables y humanizados para toda la población materna para una atención integral. Se atendieron 102 maternas en La Palma y 110 maternas en Yacopí.



- ✓ Se realizaron brigadas y jornadas de salud en los diferentes programas de PyD: Salud oral con énfasis en la educación en higiene oral.



Jornadas integrales de salud para la detección y educación de factores de riesgo para prevención de cáncer de seno, cuello uterino y próstata, educando y asesorando a los usuarios.



Realización de talleres de crónicos.



Jornadas de vacunación



Sesiones educativas a la población adolescente en métodos de planificación familiar con el objetivo de disminuir los embarazos no deseados



## 8. INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURA Y DOTACIÓN

Con una inversión de \$1.400'000.000 se adecuaron las instalaciones del Centro de Salud San Antonio de Yacopí para mejorar la prestación de los servicios de salud a los usuarios de la región.





Igualmente, con el apoyo de la Secretaría de Salud se logró la adjudicación de dos ambulancias: una para el Centro de Salud San Antonio de Yacopí y la otra para la ESE Hospital San José de La Palma.

### La Palma



## Yacopí



### 9. LOGROS Y RESULTADOS – 2019

- ✓ Depuración, cobro y recuperación de la cartera mayor a 360 días disminuyendo en un 20% ya que en el 2018 era del 50% del total de la cartera y al cierre de la vigencia del 2019 paso al 30%, lo anterior debido a la participación en las mesas de trabajo circular 030 de 2013 y conciliaciones periódicas con las Entidades responsables de pago.
- ✓ Terminación de la obra de Yacopí para la atención de consulta externa (servicios de PyD, medicina general, odontología, laboratorio) y área administrativa cuya inversión fue de \$1.400'000.000.
- ✓ Adquisición de 2 ambulancias básicas "TAB", una para la sede de La Palma y la otra para la sede de Yacopí.
- ✓ Gestión y consecución de equipos de cómputo, impresoras y servidor para las dos sedes, con una inversión de \$ 257.386.473
- ✓ Implementación del servicio de psicología.
- ✓ Intervención total de la serie documental "Historias Laborales" del personal retirado y pensionado de la E.S.E., además se intervino la totalidad de los tipos documentales aportes patronales y la serie **nominas** que, junto con la intervención de la Serie Historias Laborales, completan los documentos que permiten realizar el seguimiento de la trayectoria de cada uno de los funcionarios activos y retirados de la E.S.E Hospital San José de La Palma.
- ✓ Despliegue de la plataforma virtual llamada "Payarte" a la cual tienen acceso el 100% de los funcionarios de la institución, para la revisión de documentos institucionales y realización de plan de capacitaciones.

- ✓ Despliegue de programa de seguridad y salud en el trabajo y ejecución del plan de acción programado en un 92%.
- ✓ Calificación de satisfacción del cliente externo en un 88.9% en la vigencia 2019, resultado que está por encima de la media de la red de hospitales públicos de I nivel de la zona norte.
- ✓ Reconocimiento otorgado como Empresa Social del Estado Líder Esmeralda en el Premio Departamental al Fortalecimiento de la Autoridad Sanitaria, nuevo liderazgo, 3ra Versión, 2018-2019
- ✓ Reconocimiento de la Red Global de Hospitales Verdes y Saludables, por el trabajo realizado en la medición de la huella de carbono y la participación en el programa **MENOS HUELLA, MÁS SALUD.**



OSCAR ALBERTO SANCHEZ MUÑOZ  
GERENTE