



# RENDICIÓN DE CUENTAS

## ENERO- JUNIO 2020

Lugar: Gerencia - Virtual

Fecha: Octubre 16 de 2020

Hora: 10:00 a.m.

1. Gestion Administrativa
2. Fortalecimiento Institucional
3. Gestión del talento Humano
4. Atención al Usuario
5. Gestion Financiera
6. Gestion Clinica y Asistencial

***¡Con Calidad Humana!***

NIT: 890.907.241-1

PBX: 841-1182 FAX: 841-1315 Línea Gratuita: 01 8000 40 00 40  
Calle 49 Nro. 36-298 Ciudad Bolívar – Antioquia



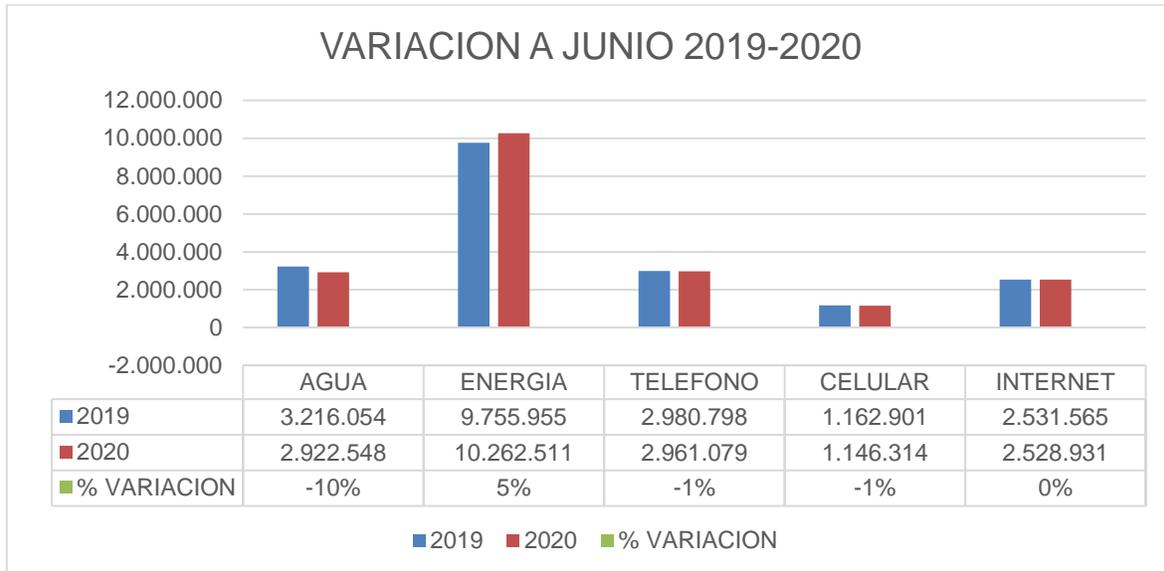
## 1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

### 1.1. Avances y adquisiciones importantes en el primer semestre del año 2020

- UPS online bifásica alto rango para el servidor de la ESE Hospital La Merced **\$7.473.200**
- Mantenimiento de la infraestructura física de la ESE Hospital La Merced **\$768.345.528**
- Termómetros infrarrojos **\$1.110.000**
- Prestación de servicios para la conformación de los archivos de acuerdo con el ciclo de vida de los documentos y el acompañamiento en el diseño, elaboración y aplicación de instrumentos archivísticos mediante el uso de la herramienta tecnológica GEDSYS para la ESE Hospital la Merced. **\$95.818.800**
- Mantenimiento preventivo y correctivo de áreas de la ESE Hospital La Merced **\$9.250.000**

### RESUMEN SERVICIOS PUBLICOS ENERO-JUNIO 2020

RESUMEN SERVICIOS PUBLICOS ENERO-JUNIO 2020				
SERVICIO	2018	2019	2020	% VARIACION
AGUA	2.039.496	3.216.054	2.922.548	-10%
ENERGIA	8.491.329	9.755.955	10.262.511	5%
TELEFONO	2.718.117	2.980.798	2.961.079	-1%
CELULAR	1.181.941	1.162.901	1.146.314	-1%
INTERNET	2.527.005	2.531.565	2.528.931	0%



En este primer semestre del año 2020, debido a la pandemia COVID-19, se activaron protocolos de bioseguridad en la ESE Hospital La Merced como el lavado de manos constante, lavado de suelas de zapatos diariamente al ingresar y salir de la institución, el lavado de ropa de calle en el área de lavandería de la ESE y el aseo rutinario en los servicios asistenciales y administrativos, a pesar de todo el gasto que generó esta pandemia y teniendo en cuenta que en el mes de abril la ESE no prestó sus servicios a la comunidad compensa con los otros meses donde los servicios de salud se normalizaron.

Los porcentajes de variación no son impactantes debido a la sensibilización que se realizó a todo el personal en el tiempo de la pandemia sobre ahorro y el cuidado de los servicios públicos, equipos e infraestructura de la ESE.

La variación del consumo del agua de la vigencia 2020 vs. 2019 rebajó en un 10%, en la política de contención del gasto en la cual está incluida la sensibilización al personal en cuanto a cierre de llaves, grifos y reporte oportuno de daños o fugas.

La variación del consumo de la energía de la vigencia 2020 vs. 2019 aumentó en un 5%, en la política de contención del gasto está incluida la sensibilización al personal en cuanto a apagar luces y equipos que no se requieran encendidos y reporte oportuno de daños.

La variación del consumo de la telefonía de la vigencia 2020 vs. 2019 disminuyó en un 1%, se evidencia estabilidad en el consumo del servicio. En la política de contención del gasto está incluida la sensibilización al personal en cuanto al uso adecuado del servicio telefónico, se tienen códigos de control para los diferentes teléfonos, de tal manera que



nos permita identificar los números que realizan llamadas por tiempo largo y poder así identificar el servicio que no realiza uso racional del teléfono.

La variación del consumo de la telefonía celular de la vigencia 2020 vs. 2019 rebajó en un 1%, se evidencia estabilidad en el consumo del servicio.

En la política de contención del gasto está incluida la sensibilización al personal en cuanto al uso racional del celular, solo pueden acceder a este servicio los teléfonos debidamente autorizados.

La variación del consumo del internet de la vigencia 2020 vs. 2019 se evidencia estabilidad en el consumo del servicio.

En la política de contención del gasto está incluida la sensibilización al personal en cuanto al uso racional del internet, además se tienen restringidos ciertos accesos.

## 2. FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

### 2.1. SEGUIMIENTO A PLAN ANTICORRUPCION

COMPONENTE	PORCENTAJE
Componente 1: Gestión del riesgo de corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	100%
Componente 2: Estrategia Racionalización de trámites	100%
Componente 3: Rendición de cuentas	100%
Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	100%
Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información*	94%
Componente 6: Iniciativas adicionales - Referente ético	50%
<b>PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN A DICIEMBRE 31 DE 2018</b>	<b>91%</b>
<b>PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE RIESGOS A DICIEMBRE 31 DE 2018</b>	<b>87%</b>

### 2.2. SEGUIMIENTO AL PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

Plan de Desarrollo institucional: está dividido en tres líneas estratégicas, y cada una de ellas tiene unos programas y cada programa se divide en actividades

#### 2.2.1. GESTIÓN DIRECTIVA Y ESTRATÉGICA



PROGRAMA	OBJETIVO	ACTIVIDADES	CORTE A MARZO 31 DE 2020	CORTE A JUNIO 30 DE 2020
Sistema de Gestión Integral de Calidad	Prestar servicios especializados en salud con los más altos estándares de calidad.	Realizar la autoevaluación de Línea de Base del Sistema Obligatorio del Garantía de la Calidad que incluya un diagnóstico de Habilitación y PAMEC y una autoevaluación del Sistema único de Acreditación	77%	87%
		Fortalecer el Programa de Seguridad del Paciente	14%	40%
		Capacitar un grupo de Funcionarios en procesos centrados en acreditación	0%	0%
	Efectividad en la Auditoría para el mejoramiento continuo de la calidad de la atención en salud.	Realizar acompañamiento a la ejecución de los planes de mejoramiento Medir la adherencia de los procesos auditados por año.	8%	50%
		Dar cumplimiento de los planes mejora, aplicado a cada área.	14%	42%
		Promoción de la auditoría para el mejoramiento de la calidad en la atención en salud	14%	62%
	Asegurar y aumentar niveles de satisfacción y oportunidad en la prestación de servicios	Humanizar el servicio de salud en la E.S.E Hospital La Merced	25%	50%
		Implementar el sistema de gestión de calidad en la institución promoviendo la actualización y mejoramiento de las áreas.	21%	47%
<b>PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO A JUNIO 30 DE 2020</b>			<b>22%</b>	<b>47%</b>

PROGRAMA	OBJETIVO	ACTIVIDADES	CORTE A MARZO 31 DE 2020	CORTE A JUNIO DE 2020
Actualización de los sistemas de Información y tecnología	Optimización de la Capacidad Instalada	Fortalecer y actualizar la plataforma informática de la institución	33%	67%
		Actualizar los sistemas de información adoptándolo a los mejores modelos y prácticas empresariales, permitiendo de forma acertada, el manejo de la información para el direccionamiento de las estrategias de la ESE.	33%	46%
		Ampliar la capacidad del servidor en beneficio de la información de la ESE	NA	NA
		Gestión de mantenimiento, reposición, renovación o adquisición de equipos biomédicos de soporte asistencial	25%	25%
	Fortalecimiento y desarrollo del sistema de gestión documental	Implementar un esquema de clasificación documental, con análisis del ciclo vital de los documentos contenidos en cada serie y subserie	13%	69%
		Implementación de las tablas de retención TRD y las tablas de valoración documental TVD	0%	25%
<b>PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO A JUNIO 30 DE 2020</b>			<b>21%</b>	<b>46%</b>

## 2.2.2. GESTIÓN DEL FORTALECIMIENTO DEL ÁREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

***¡Con Calidad Humana!***

NIT: 890.907.241-1

PBX: 841-1182 FAX: 841-1315 Línea Gratuita: 01 8000 40 00 40  
Calle 49 Nro. 36-298 Ciudad Bolívar – Antioquia



PROGRAMA	OBJETIVO	ACTIVIDADES	CORTE A MARZO 31 DE 2020	CORTE A JUNIO 30 DE 2020
Acciones Administrativas	Dar cumplimiento y oportunidad a los reportes de información exigidos por las diferentes entidades	Actualización del cuadro de obligación de rendición de información por parte de la ESE Hospital La Merced	25%	50%
		Realizar seguimiento a la rendición oportuna a los reportes de información en el cumplimiento de la normatividad existente y exigible para la ESE, por los diferentes organismos.	20%	56%
	Gestión de competitividad y desarrollo económicamente sostenible	Integración del portafolio de servicios de salud dirigido al área de influencia	50%	63%
		Estructurar un proceso de compra que maximice las condiciones de negociación con los diferentes proveedores, favoreciendo la disminución de costos.	31%	39%
		Optimizar el uso del recurso humano que se encuentra vinculado en la planta de personal, la cual puede conllevar un rediseño institucional	0%	0%
Acciones Administrativas	Gestión de competitividad y desarrollo económicamente sostenible	Conciliar y actualizar los pasivos institucionales.	50%	50%
		Definir estrategias de negociación	50%	50%
		Fortalecer la gestión de costos	17%	42%
		Establecer niveles máximos de gasto por servicio, de acuerdo al nivel de producción.	19%	44%
Acciones Administrativas	Gestión de competitividad y desarrollo económicamente sostenible	Revisión del proceso de glosas que permita su disminución	25%	48%
		Depurar las cuentas por cobrar	27%	45%
		Generar mecanismos de gestión en la recuperación de la venta de servicios.	30%	43%
		Actualizar e Implementar los procesos y procedimientos de las áreas administrativa y financiera.	18%	45%
		Fortalecer el área de atención al usuario (SIAU).	31%	40%
		Estructurar y operativizar los comités administrativos de la entidad.	19%	45%
		Crear las políticas del área administrativa y financiera.	13%	25%
		Realizar seguimiento al presupuesto para mantener el equilibrio financiero.	25%	50%
		Implementar el área de mercadeo y articularla con facturación y cartera.	48%	58%
		Fortalecer el proceso de facturación mediante la articulación con el área asistencial.	21%	29%
		Mantenimiento y adecuación de la infraestructura hospitalaria para la eficiente prestación de los servicios de salud.	60%	60%
		Adecuación y mantenimiento de la estructura física	70%	95%
		Operativización del módulo de activos fijos.	0%	0%
		Implementación de herramientas de comunicación interna.	45%	58%
		<b>PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO A JUNIO 30 DE 2020</b>		

***¡Con Calidad Humana!***

NIT: 890.907.241-1

PBX: 841-1182 FAX: 841-1315 Línea Gratuita: 01 8000 40 00 40  
Calle 49 Nro. 36-298 Ciudad Bolívar – Antioquia



### 2.2.3. GESTIÓN CLÍNICA ASISTENCIAL

PROGRAMA	OBJETIVO	ACTIVIDADES	CORTE A MARZO 31 DE 2020	CORTE A JUNIO 30 DE 2020
Acciones Clínica y Asistencial	Atención con calidad humana centrada en el usuario	Mejorar de forma permanente la oportunidad de la atención por parte del recurso humano asistencial, como expresión de la prestación de los servicios con calidad.	13%	42%
		Propiciar la aplicación efectiva y evidenciable, de una cultura de la calidad en toda la organización	0%	16%
		Fortalecer del Programa AIEPI Atención Integrada a las Enfermedades Prevalentes de la Infancia (AIEPI)	21%	50%
		Fortalecer los planes de intervenciones colectivas ejecutados desde la entidad.	0%	63%
		Fortalecer del programa de riesgo cardiovascular	0%	50%
		Fortalecer la atención Primaria en Salud en la entidad.	0%	38%
		Operativización del Programa Enlace (VIH).	25%	50%
<b>PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO A JUNIO 30 DE 2020</b>			<b>8%</b>	<b>44%</b>

PROGRAMA	OBJETIVO	ACTIVIDADES	CORTE A MARZO 31 DE 2020	CORTE A JUNIO 30 DE 2020
Práctica clínica competitiva	Lograr mediante el uso adecuado y distribución de los recursos, altos niveles de eficiencia que contribuyan a la competitividad	Lograr el fortalecimiento de los servicios asistenciales en la ESE Hospital la Merced, a partir de la respuesta técnicamente efectiva a las necesidades de la población que los utiliza.	75%	79%
		Analizar, retroalimentar y hacer seguimiento de manera periódica de la información de RIPS institucional.	22%	50%
		Consolidar y cualificar de manera permanente, los servicios asistenciales que se ofrecen en la institución.	25%	50%
		Desarrollar un Sistema de Información organizacional, que permita captar de forma óptima las necesidades poblacionales relacionadas con la salud.	30%	40%
		Propiciar dentro de los elementos de gestión gerenciales, la aplicación de lineamientos y directrices que favorezcan la aplicación continua de las guías y protocolos de atención.	67%	83%
		Favorecer la revisión periódica de los procesos y procedimientos asistenciales, que permita la actualización permanente de los mismos.	0%	0%
		Propiciar la accesibilidad de los recursos al personal asistencial, buscando el logro y el mejoramiento de los objetivos y metas propuestas dentro del plan de gestión gerencial de la institución	0%	50%
		Aplicar los componentes básicos del Sistema de Garantía de la Calidad, especificados en el trabajo.	100%	0%
		Establecer y validar un sistema de monitorización y control en los procesos asistenciales, que permita realizar los ajustes necesarios en un justo a tiempo que permita a la vez el logro de las metas gerenciales propuestas.	8%	75%
Medición de la Adherencia a guías y protocolos de cada una de las áreas de la institución.	0%	46%		
<b>PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO A JUNIO 30 DE 2020</b>			<b>33%</b>	<b>47%</b>

**¡Con Calidad Humana!**

NIT: 890.907.241-1

PBX: 841-1182 FAX: 841-1315 Línea Gratuita: 01 8000 40 00 40  
Calle 49 Nro. 36-298 Ciudad Bolívar – Antioquia



PROGRAMA	CORTE A MARZO 31 DE 2020	CORTE A JUNIO 30 DE 2020
1. Sistema de Gestión Integral de Calidad	22%	47%
2. Actualización de los sistemas de Información y tecnología	21%	46%
3. Acciones Administrativas	30%	45%
4. Acciones Clínica y Asistencial	8%	44%
5. Práctica clínica competitiva	33%	47%
<b>PROMEDIO GLOBAL</b>	<b>26%</b>	<b>46%</b>

LINEA ESTRATEGICA	CORTE A MARZO 31 DE 2020	CORTE A JUNIO 30 DE 2020
1. Gestión Directiva y Estratégica	21%	47%
2. Gestión del fortalecimiento del área administrativa y financiera	30%	55%
3. Gestión clínica asistencial	21%	46%
<b>PROMEDIO GLOBAL</b>	<b>26%</b>	<b>46%</b>

### 3. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

#### 3.1. PLANTA DE GARCOS A JUNIO DE 2020

La planta de personal es el conjunto de los empleos permanentes requeridos para el cumplimiento de los objetivos y funciones asignadas a una Entidad, identificados y ordenados jerárquicamente y que corresponden al sistema de nomenclatura, clasificación y remuneración de cargos.

#### 3.2. COMPOSICIÓN PLANTA DE CARGOS SEGUNDO SEMESTRE



En la plata de cargos de la E.S.E Hospital la Merced al 30 de junio de 2020 compuesta por 49 cargos provistos de la siguiente manera:

- 4 cargos de Libre Nombramiento y Remoción
- 30 cargos de Carrera Administrativa
- 6 cargos en Provisionalidad.
- 5 cargos Oficiales
- 4 cargos de Periodo

Composición Planta de Personal: Cargos Primer Semestre 2020

DENOMINACIÓN DEL CARGO	CARGOS PROVISTOS
<b>CARGOS ADMINISTRATIVOS</b>	
GERENTE	1
SUBGERENTE	1
DIRECTOR ADMINISTRATIVO	3
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	9
AUXILIAR SERVICIOS GENERALES	1
OPERARIO DE MANTENIMIENTO	1
<b>SUB TOTAL</b>	<b>16</b>
<b>CARGOS ASISTENCIALES</b>	
SERVICIO SOCIAL OBLIGATORIO	3
MEDICO GENERAL	1
ODONTOLOGO	1
PROFESIONAL UNIVERSITARIO BACTERIOLOGO	3
ENFERMERO	1
AUXILIAR AREA SALUD ODONTOLOGIA	1
AUXILIAR AREA SALUD HIGIENISTA ORAL	1
AUXILIAR AREA SALUD LABORATORIO	1
PROMOTOR DE SALUD	1
AUXILIAR AREA SALUD ENFERMERIA	17
CONDUCTORES	2
CELADOR	1
<b>SUB TOTAL</b>	<b>33</b>
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>



### 3.3. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL DE FUNCIONARIOS DE CARRERA ADMINISTRATIVA – CNCS.

Con el propósito de contribuir en el desarrollo de la gestión institucional de la administración pública colombiana y en concordancia con las crecientes demandas ciudadanas, la Comisión Nacional del Servicio Civil - CNCS, a través de su plataforma informática, viene implementando las herramientas para la realización de las evaluaciones de desempeño laboral del personal de Carrera Administrativa de las entidades públicas.

La E.S.E Hospital La Merced ha finalizado el proceso de calificación definitiva del personal de carrera administrativa de la vigencia 19, y ya se han realizado por parte de los evaluadores y evaluados procesos como concertaciones de objetivos para la vigencia 2020 - 2021, cargando al aplicativo de la CNCS toda la información correspondiente a los funcionarios.

### 3.4. ACTIVIDADES REALIZADAS POR EL COMITÉ DE COPASST EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2020.

Durante el primer semestre del año 2020, se realizaron las siguientes actividades enfocadas en la Seguridad y Salud en el Trabajo.

- Entrega de elementos de protección personal a funcionarios del área asistencial.
- Inspecciones de seguridad a los diferentes servicios de la E.S.E.
- Implementación de protocolo Covid19 en la Institución
- Capacitación a todo el personal sobre Protocolo Covi19 y el uso adecuado de Elementos de Protección Personal.
- Cálculo de indicadores de ausentismo y accidentalidad del personal.
- Capacitación a los líderes de procesos sobre el proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo

### 3.5. ACTIVIDADES REALIZADAS POR EL COMITÉ DE BIENESTAR SOCIAL EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2020

Durante el primer semestre del año 2020, se realizaron las siguientes actividades programadas por el Comité de Bienestar Social de la entidad.

ACTIVIDAD	FECHA
Entrega de Paquetes Escolares a los hijos de los funcionarios que estén cursando los grados preescolares	20 de enero.



a universitario. Previo cumpliendo de los requisitos de resolución de Bienestar Social.	
Celebración Día Internacional de la Mujer. Velada Musical.	06 de marzo
Celebración Día de la Madre. Entrega individual de detalle para las madres que laboran en la entidad.	08 de mayo.
Reconocimientos días clásicos: Día Internacional de la Enfermería, entrega de detalle individual.	12 e mayo

### 3.6. CONTRATOS CELEBRADOS EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2020

La E.S.E. Hospital la Merced celebró, en el primer semestre del año 2020, un total de 82 contratos, por un valor de Diez Mil Ciento Sesenta y Seis Millones Seiscientos Dieciocho Mil Cuatrocientos Ocho Pesos m.l, discriminados como aparece en la siguiente tabla.

TIPO DE CONTRATACIÓN		CANTIDAD	VALOR
<b>SUMINISTROS</b>	Suministros	31	\$ 2.576.267.495
<b>PRESTACIÓN DE SERVICIOS</b>	Prestación de Servicios	24	\$ 983.657.097
	Asociaciones Sindicales	6	\$ 5.436.638.296
	Salud Publica	15	\$ 214.326.693
<b>ALQUILER</b>	Alquiler	4	\$ 133.175.060
<b>OBRA</b>	Obra	1	\$ 769.581.767
<b>CONSULTORIA</b>	Consultoría	1	\$ 52.972.000
<b>TOTAL CONTRATOS</b>		<b>82</b>	<b>\$ 10.166.618.408</b>

### 4. CANALES PARA GARANTIZAR LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA INSTITUCIÓN

Dentro de los canales formales de comunicación de la se encuentra el buzón de sugerencias, la queja y las encuestas de satisfacción, página web, redes sociales.

**BUZON DE SUGERENCIAS:** Están ubicados en los servicios de urgencias, consulta



externa, caja, farmacia, sala de espera de cirugía, medicina interna, sala de espera de Rayos x están dotados con hojas de sugerencia para que el usuario exprese sus sugerencias se les realiza apertura en lo posible cada 8 días se realiza un acta de apertura la cual es firmada por el coordinador de atención al usuario y un integrante de la asociación de usuarios el cual acompaña en el proceso de apertura de los buzones. Las PQRS son analizadas y evaluadas por el comité de calidad con el fin de que estas se les realicen la respectiva acción de mejora. Estás además se socializan en asamblea de usuarios, reunión de personal de la Institución y en comité de ética. En el segundo trimestre por la pandemia COVID.19 , este proceso también se ve afectado.

**ENCUESTAS:** Se realizan cada mes con el objetivo de conocer la opinión de nuestros usuarios acerca de los servicios prestados. Cada área debe de entregar una muestra representativa de encuestas.

**QUEJA:** La queja es una manifestación formal y se presenta por escrito, se recibe en la oficina del sistema de información y atención al usuario y se realiza el debido proceso; al usuario se le da respuesta en un tiempo máximo de 15 días hábiles.

**ASOCIACIÓN DE USUARIOS:** es una agrupación de afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), que tienen derecho a utilizar los servicios de salud, de acuerdo con su sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario y se reúnen 4 veces al año.

**COMITÉ DE ETICA:** La E.S.E. cuenta con un comité que se reúne cada mes, La función de este comité es promover los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad; divulgar y vigilar el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios y velar por la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios.

**PAGINA WEB:** es conocida como un documento de tipo electrónico, el cual contiene información digital, la cual puede venir dada por datos visuales y/o sonoros, o una mezcla de ambos, a través de textos, imágenes, gráficos, audio o vídeos y otros tantos materiales dinámicos o estáticos. Toda esta información se ha configurado para adaptarse a la red informática. [www.hlamerced.gov.co](http://www.hlamerced.gov.co)

**REDES SOCIALES:** Las redes sociales son sitios de Internet formados por comunidades de individuos con intereses o actividades en común (como amistad, parentesco, trabajo) y que permiten el contacto entre estos, de manera que se puedan comunicar e intercambiar información. Fuente: <https://concepto.de/redes-sociales/#ixzz5i590c7Qt>  
La E.S.E. cuenta con Facebook, Instagram Twitter, las redes más comunes de internet.

**PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD:** Busca dar respuesta a problemáticas, necesidades, oportunidades, limitaciones y debilidades que afectan la participación social



en salud en la perspectiva de dar cumplimiento al marco legal vigente y al cumplimiento de los derechos a la participación y a la salud.

La PPSS se convierte en **referencia para organizar los procesos de participación social en salud en el país**, cuya finalidad es que la ciudadanía participe en las decisiones relacionadas con estos derechos

#### 4.1. INFORME DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS PRIMER SEMESTRE 2020



Para el primer semestre de 2020 se encuestaron 1688 usuarios de los cuales el 96% se encuentra satisfecho con la atención.

##### 4.1.1. Insatisfacción en los diferentes servicios se presentó así.

- Programar más médicos generales para consulta externa el sábado, normalmente se programan 3 médicos que pudieran ser pocos. Se ha evaluado la posibilidad, pero es importante aclarar que además de programar médicos en consulta, también hay que programarlos en brigadas extramurales. además, contamos con especialistas también programados en consulta externa y se les debe asignar consultorios para la atención.
- Implementar un mecanismo que le informe a los usuarios que la llamada está en espera ya que el teléfono timbra como que nadie contestara. La Institución está

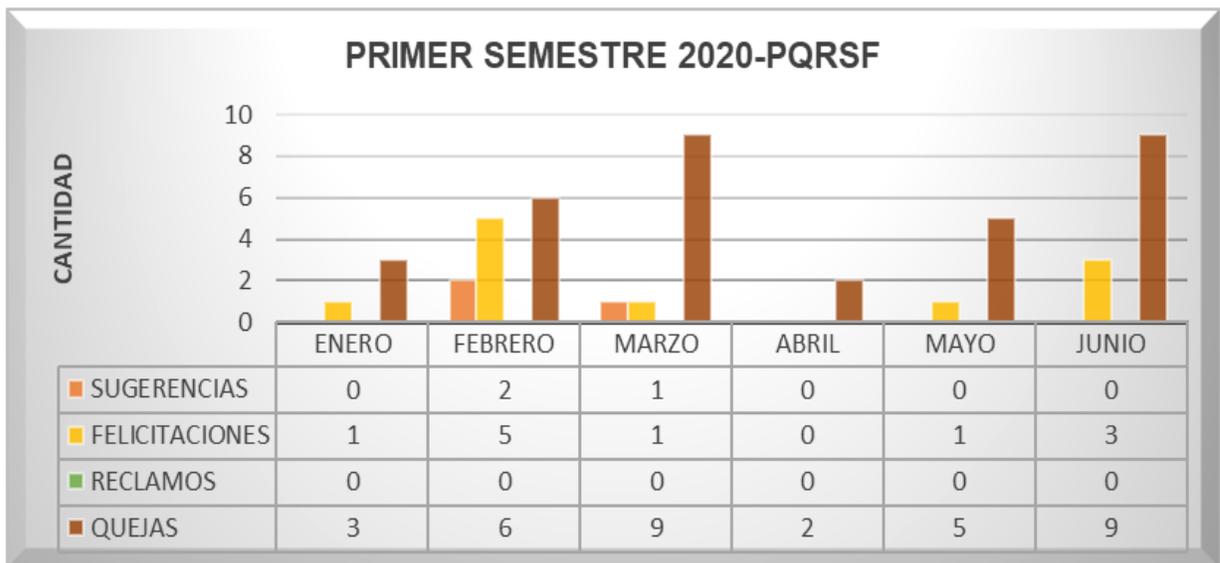


evaluando la posibilidad de cambiar la planta telefónica para mejorar la comunicación de los usuarios con el servicio de citas.

- Mejorar la información que se brinda a los usuarios, esta insatisfacción fue socializada por el coordinador del servicio, con el fin de que unifiquen la información y todos los funcionarios brinden a nuestros usuarios la misma información.
- Dificultad para conseguir las consultas de medicina general de manera telefónica.
- Tener en cuenta las necesidades de los campesinos, ya que los sábados programan muy pocos médicos en consulta.
- Realizar capacitaciones al personal hay muchos que les hace falta mejorar el trato con los usuarios. La Institución permanentemente realiza capacitación a los funcionarios en atención al cliente, además se socializa las PQR en las reuniones de personal.

### INFORME DE PQRS

En total se recibieron cuarenta y siete (48) solicitudes en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2020, distribuidas así:



El tiempo de respuesta general está en 10 días.



## 4.2. SUGERENCIAS

- En el servicio de urgencias independientemente de la edad y el diagnóstico del paciente deberían autorizar acompañante permanente. Sin embargo, se aclara que por motivos de pandemia no es aconsejable que haya acompañante, a menos que sea el grupo autorizado como menores de edad y adultos mayores.
- Disponer de más operadoras para contestar el teléfono de asignación de citas.
- Organizar el aire acondicionado de rayos x. El aire del servicio de rayos x se cambió.

## 4.3. QUEJAS

- Mejorar la atención en el servicio materno infantil hace falta que algunas enfermeras tengan más paciencia con los niños. Se realizó llamado de atención a las enfermeras ya que no se pueden presentar esta clase de inconvenientes con nuestros pacientes más pequeños.
- Mejorar la atención del ginecólogo que realiza brigadas de consulta ya que el día 19 de diciembre se negó a aceptar el cambio de una consulta de una paciente de andes que además estaba embarazada. Se habló con el especialista el cual manifestó sus más sinceras disculpas además que todo se debió a un mal entendido ya que le programaron la paciente a una en la que él no estaba en consulta, vale aclarar que la paciente no se fue sin ser atendida solo espero un poco más.
- Mejorar la atención de auxiliar de enfermería del servicio de urgencias. Se socializo la queja con el jefe del servicio la cual le realiza el respectivo llamado de atención a la funcionaria.
- Dificultad para comunicarse con el servicio de promoción y prevención. Se informó a la usuaria que el teléfono estuvo desconectado mientras se realizaba algunas adecuaciones a la infraestructura del servicio como ya lo había explicado el subgerente en algunas ocasiones por los diferentes medios de comunicación del Municipio. Solo se presentó la situación por un día ya que al día siguiente la atención se prestó con normalidad.
- Organizar el aire acondicionado de rayos x. El aire del servicio de rayos x se cambió.



- Dificultad para conseguir consultas telefónicas de medicina general. La Institución luego de evaluar la situación decidió adquirir próximamente un conmutador nuevo que permita informar a los usuarios en que turno se encuentra al momento de solicitar una consulta. (12)
- Demora en la atención de los pacientes que están programados para consulta de cirugía general.
- Inconformidad por parte de algunos usuarios por restricción en el ingreso a la Institución. (6)
- Demora en la atención para un reconocimiento médico legal. (la usuaria fue citada por el Medico a 1:00pm y ella llego desde las 8:00am).
- Dificultad para comunicarse con el servicio de programación de cirugía.
- Más calidad humana por parte de los médicos.
- Más paciencia por parte del tecnólogo de rayos x.
- Demora en la atención de los pacientes que están programados para consulta de cirugía general.
- Inconformidad por la atención en el servicio de odontología ya que la funcionaria no permitió que el Odontólogo realizara una urgencia y el usuario se fue a pagar particular.
- Inconformidad de la Nueva EPS por la atención que reciben los usuarios en el servicio de autorizaciones del Hospital.
- Usuaría gestante manifiesta inconformidad en el servicio de autorizaciones de la Institución porque la funcionaria le informa que no sabe imprimir autorización para un examen de tiroides.

#### 4.4. FELICITACIONES

- Personal de toda la Institución.
- Auxiliares de Farmacia: Marcela Olaya
- Médicos del servicio de urgencias.
- Servicio de Cirugía



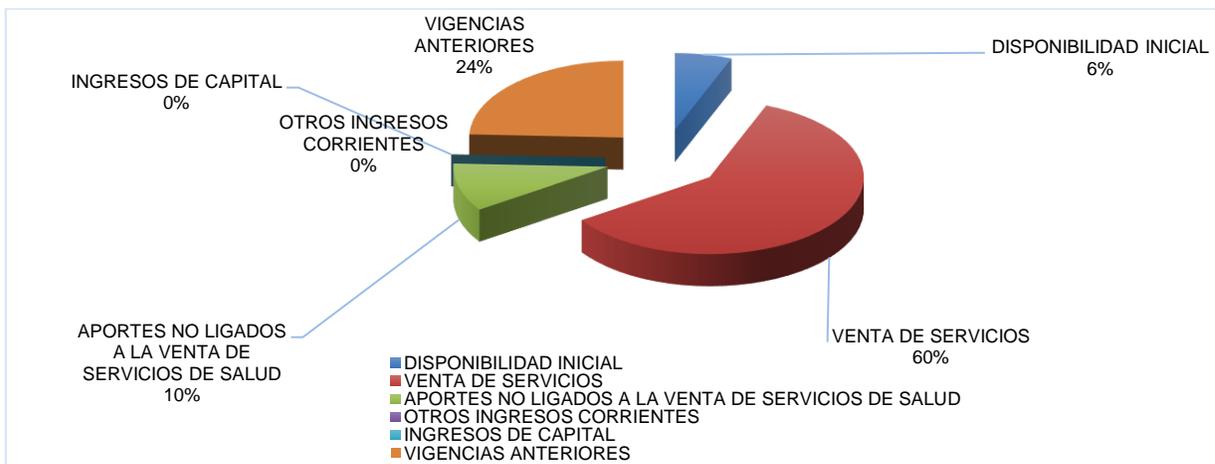
- Servicio de Medicina Interna
- Auxiliares administrativos: Mónica Álvarez, Hilda Lujan,
- Médico General: Ana María Álzate
- Auxiliar de Enfermería: German Gallego
- Apoyo Logístico: Julián Vélez, Ilmor Foronda

## 5. GESTION FINANCIERA

### 5.1. EJECUCION DE INGRESOS A JUNIO DE 2020

CONCEPTO/ INGRESOS 2020	DEFINITIVO
DISPONIBILIDAD INICIAL	1,181,185,865
VENTA DE SERVICIOS	11,754,724,463
APORTES NO LIGADOS A LA VENTA DE SERVICIOS DE SALUD	1,989,978,567
OTROS INGRESOS CORRIENTES	0
INGRESOS DE CAPITAL	0
VIGENCIAS ANTERIORES	4,802,335,436
<b>TOTAL</b>	<b>19,728,224,331</b>

En el cuadro anterior se puede evidenciar el presupuesto definitivo de la ejecución de ingresos de la vigencia 2020 con corte a 30 de junio, discriminado por capítulo.





En la gráfica anterior se puede evidenciar la distribución porcentual de los capítulos que componen la ejecución de ingresos donde podemos observar que la venta de servicios de salud con un 60% es el capítulo más representativo.

Las vigencias anteriores (Cuentas por Cobrar), con un 24 % ocupan el segundo lugar de importancia, Los aportes no ligados a la venta de servicios de salud con un 10%, ocupa el tercer lugar de importancia, la disponibilidad inicial con un 6% ocupa el cuarto lugar en importancia dentro de los capítulos de la ejecución de ingresos; otros ingresos corrientes y e ingresos de capital tienen el mismo porcentaje de importancia 0%.

Aportes no ligados a la venta de servicios de salud; se compone de los rubros de Nación, Departamento y Municipio.

A continuación, se relacionan los recursos recibidos por la E.S.E. por el capítulo citado anteriormente:

RUBRO	DENOMINACION	VALOR	CONCEPTO
11303-1	Aportes No Ligados A La Venta De Servicios - Nación	1,802,704,000	Recursos asignados por el ministerio de hacienda y crédito público - mediante resolución 753 del 14 de mayo del año 2020.
11303-6	Estampilla Pro-hospitales	28,320,234	Recursos de estampilla pro-hospital asignados por la secretaria seccional de salud y protección social de Antioquia, mediante resolución 2020060008797 del 26/03/2020
11303-6	Estampilla Pro-hospitales	158,954,333	Recursos de estampilla pro-hospital asignados por la secretaria seccional de salud y protección social de Antioquia, mediante resoluciones 2020060024989 del 09/06/2020
<b>TOTAL</b>		<b>1,989,978,567</b>	

Otros ingresos corrientes se componen de la comercialización de mercancías, Bienestar Social, aprovechamientos.

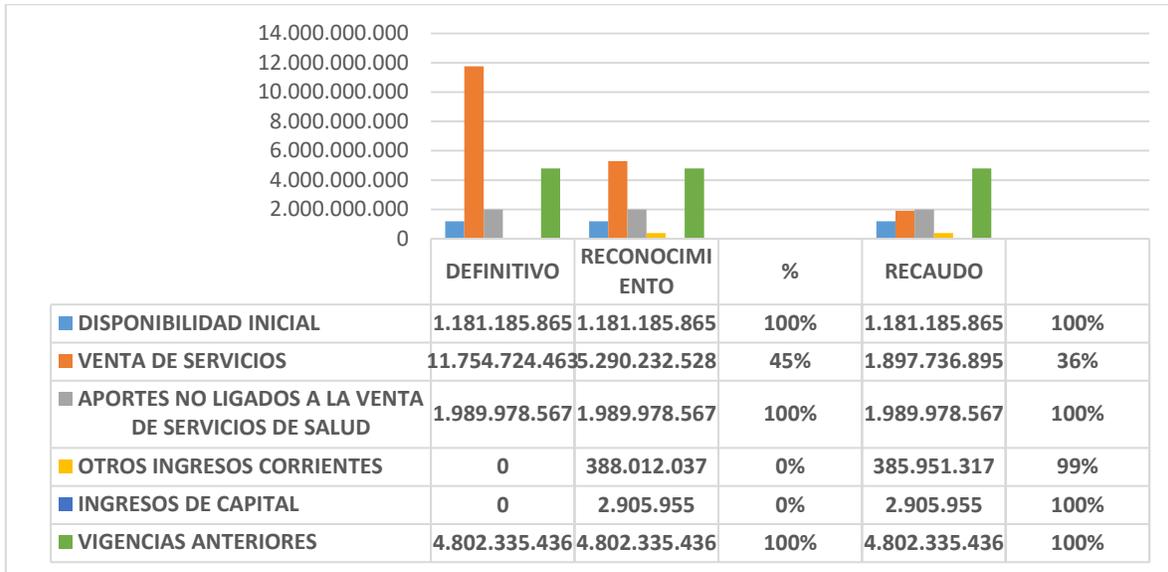
La disponibilidad inicial se compone de los saldos de caja y bancos con corte al 31 de diciembre de la vigencia inmediatamente anterior, saldos de bienestar social y fondo de la vivienda, de igual forma se encuentra el ítem de cesantías Ley 50/1990 a diciembre de 2019.

## COMPORTAMIENTO EJECUCIÓN DE INGRESOS A JUNIO 2020

*¡Con Calidad Humana!*

NIT: 890.907.241-1

PBX: 841-1182 FAX: 841-1315 Línea Gratuita: 01 8000 40 00 40  
Calle 49 Nro. 36-298 Ciudad Bolívar – Antioquia



En la gráfica anterior se puede evidenciar el comportamiento del porcentaje de ejecución del presupuesto de ingresos de la vigencia 2020 con corte al 30 de junio, donde podemos inferir que la disponibilidad inicial está ejecutada en un 100%, esta se debe reconocer y recaudar en el primer trimestre del año, la venta de servicios se ha reconocido en un 45%, los aportes no ligados a la venta de servicios de salud se ha ejecutado en un 100%, otros ingresos corrientes, ingresos de capital no se ve reflejado el % de reconocimiento ya que estos valores no se han adicionado al presupuesto; motivo por el cual no tienen valor de comparación y las vigencias anteriores en un 100%.

Es importante aclarar que la venta de servicios con un porcentaje de reconocimiento del 45%, no alcanza la meta esperada a junio la cual es del 50%, principalmente por los efectos generados por la pandemia de la COVID-19; la cual tuvo repercusiones negativas en todos los sectores económicos de país y del cual no es ajeno el sector salud.

Los anteriores comparativos se hacen del total reconocimiento vs el total presupuesto definitivo.

De igual forma se puede evidenciar el comportamiento de los pagos vs los reconocimientos de la vigencia 2020 en el cual podemos observar que la disponibilidad inicial con un recaudo de \$1.181.185.865 está recaudada al 100%, el recaudo de la venta de servicios es de \$1.897.736.895 lo que corresponde al 36%, el recaudo de los aportes no ligados a la venta de servicios de salud es de \$1.989.978.567 lo que equivale al 100% del valor reconocido; por otros ingresos corrientes se ha recaudado \$385.951.317 lo que corresponde al 99%, ingresos de capital se han recaudado \$2.905.955 y por vigencias anteriores \$4.802.335.436 lo que corresponde al 100% en ambos casos.

Es de anotar que en el recaudo de venta de servicios de salud con \$1.989.978.567 lo que

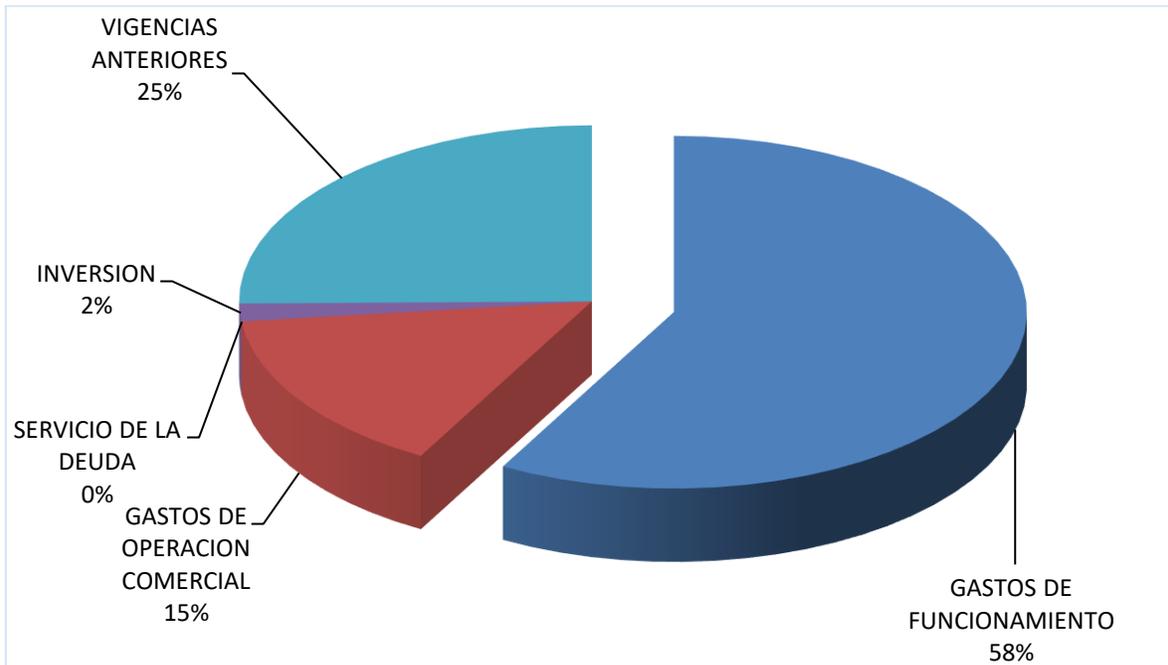


corresponde al 36%, se ve puede evidenciar la crisis del sector salud, por el no pago oportuna intermediación, y dilaciones de las diferentes EAPBs.

## 5.2. EJECUCION DE GASTOS A JUNIO DE 2020

CONCEPTO	DEFINITIVO
GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	11,451,272,901
GASTOS DE OPERACION COMERCIAL	2,988,314,252
SERVICIO DE LA DEUDA	0
INVERSION	319,018,631
VIGENCIAS ANTERIORES	4,969,618,547
<b>TOTAL</b>	<b>19,728,224,331</b>

En el cuadro anterior se puede evidenciar el presupuesto definitivo de la ejecución de gastos de la vigencia 2020 con corte al 30 de junio, discriminado por capítulo.



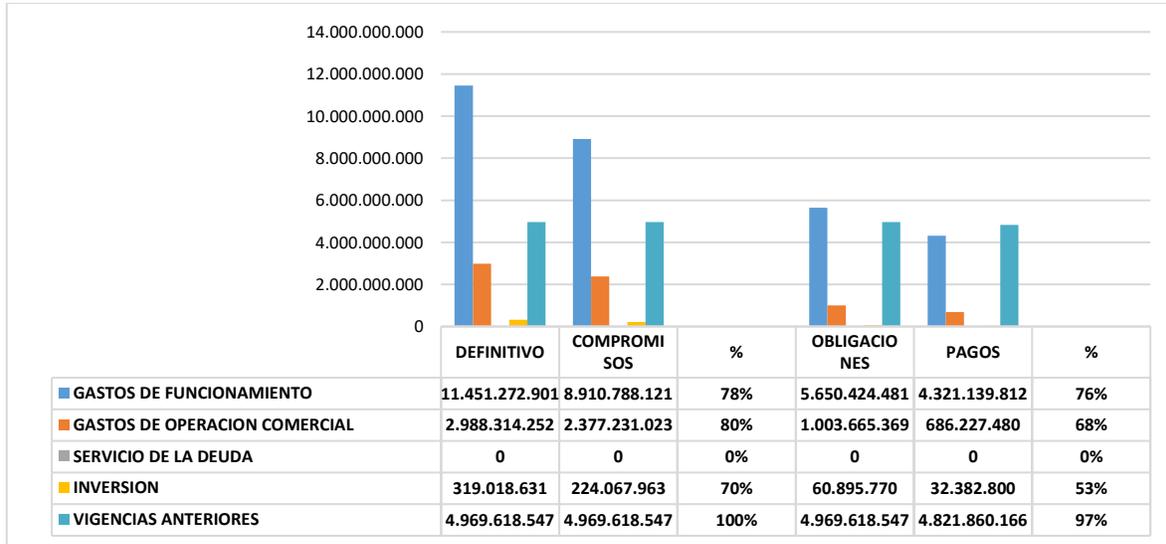
En la gráfica anterior se puede evidenciar el porcentaje de representación de cada uno de los capítulos entre el total del presupuesto definitivo de gastos con corte al 30 de junio de 2020.

En dicha gráfica se puede observar que el capítulo más representativo es el de gastos



de funcionamiento con un 58% del total del presupuesto; seguido por las vigencias anteriores con un 28%, gastos de operación comercial con un 15%, gastos de inversión con un 2%, y servicio a la deuda con un 0%.

### 5.3. COMPORTAMIENTO DE EJECUCION DEL PRESUPUESTO DE GASTOS A JUNIO DE 2020



En la gráfica anterior se puede evidenciar el comportamiento del porcentaje de ejecución (compromisos), del presupuesto de gastos de la vigencia 2020 vs el presupuesto definitivo con corte al 30 de junio, donde podemos inferir que los gastos de funcionamiento se ejecutaron en un 78%, los gastos de operación comercial en un 80%, los gastos de inversión en un 70%, y las vigencias anteriores en un 100%.

En este mismo orden de ideas podemos inferir que del valor obligado por el capítulo de gastos de funcionamiento se han cancelado \$4.321.139.812 lo que corresponde a un 76%, por el capítulo de gastos de operación comercial se han cancelado \$686.227.480 lo que corresponde a un 68%, por el capítulo de inversión se han cancelado \$32.382.800 lo que corresponde a un 53%; por el capítulo de vigencias anteriores se han cancelado \$4.821.860.166, lo que corresponde al 97%.

### 5.4. FACTURACIÓN



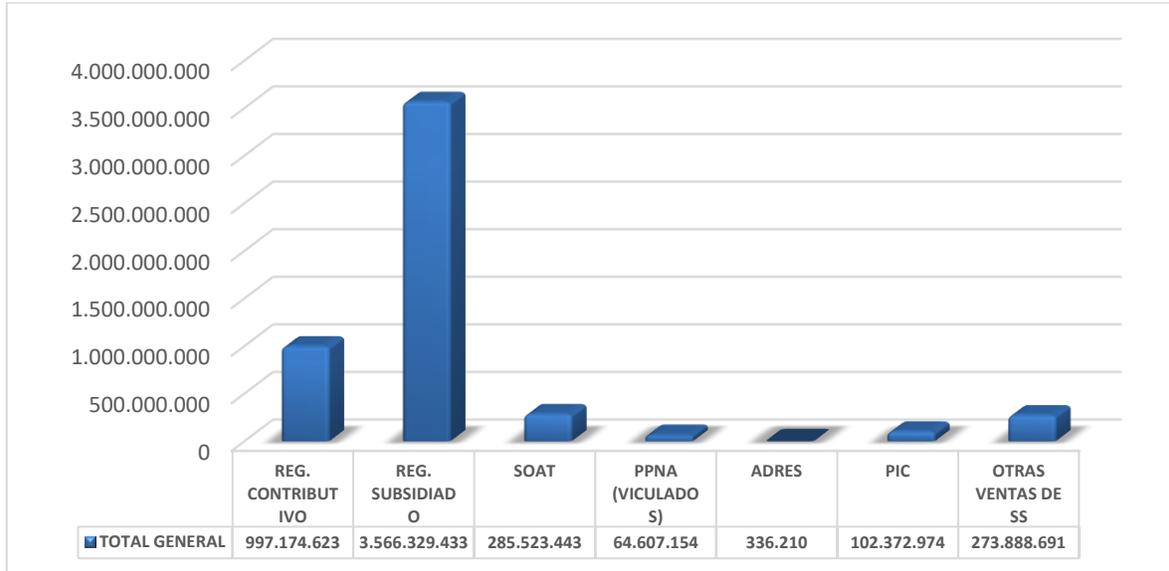
COMPARATIVO FACTURACION 2020 VS 2019								
AÑO	VALOR FACTURADO	REGIMEN CONTRIBUTIVO	REGIMEN SUBSIDIADO	SOAT	PPNA	ADRES	PIC	OTRAS VENTAS SS
A JUNIO 2019	6,277,160,411	1,092,347,861	4,128,162,939	324,632,582	241,447,497	7,105,552	114,874,340	368,589,640
A JUNIO 2020	5,290,232,528	997,174,623	3,566,329,433	285,523,443	64,607,154	336,211	102,372,974	273,888,691
VARIACIÓN EN \$	- 986,927,883	- 95,173,238	- 561,833,506	- 39,109,139	- 176,840,343	- 6,769,342	- 12,501,366	- 94,700,949
VARIACIÓN EN %	-15.7%	-9%	-14%	-12%	-73%	-95%	-11%	-26%

Datos tomados de Ejecución Presupuestal de Ingresos de la E.S.E.



En el cuadro y grafica anterior se puede observar la facturación 2020 vs 2019 donde se puede inferir que se presentó una disminución en pesos \$986.927.883 lo que corresponde a un -15.7% de una vigencia a otra.

Todos los regímenes presentaron una variación negativa, principalmente por los efectos generados por la pandemia de la COVID-19; la cual tuvo repercusiones negativas en todos los sectores económicos de país y del cual no es ajeno el sector salud.



PRESUPUESTO 2020							
MES	VALOR FACTURADO	REGIMEN CONTRIBUTIVO	REGIMEN SUBSIDIADO	SOAT	PPNA (VICULADOS)	ADRES	PIC
ENERO	1.034.025.016	188.375.056	696.058.581	87.008.745	14.148.301	289.510	-
FEBRERO	1.154.124.394	199.434.347	816.978.302	76.675.097	10.490.505	-	-
MARZO	847.863.255	158.408.913	591.150.518	48.871.365	9.382.847	46.700	-
ABRIL	534.809.162	103.991.920	381.156.307	12.122.279	6.125.863	-	-
MAYO	789.589.862	161.344.439	493.067.007	35.723.339	9.293.531	-	51.186.487
JUNIO	929.820.839	185.619.948	587.918.718	25.122.618	15.166.107	-	51.186.487
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>5.290.232.528</b>	<b>997.174.623</b>	<b>3.566.329.433</b>	<b>285.523.443</b>	<b>64.607.154</b>	<b>336.210</b>	<b>102.372.974</b>
		19%	67%	5%	1%	0%	2%

OTRAS VENTAS DE SS								
MES	IPS PRIVADAS	IPS PUBLICAS	ENT.REG. ESPECIAL	ARL	CUOTAS RECUPERACION	EPS - PLANES COMPLEMENTARIOS	CIAS SEGUROS - PLANES SALUD	PARTICULARES
ENERO	-	230.800	17.448.516	9.404.291	112.903	-	-	20.948.313
FEBRERO	-	48.100	27.866.803	6.818.520	122.800	-	-	15.689.920
MARZO	86.400	37.100	15.407.347	9.770.312	65.120	-	109.776	14.526.857
ABRIL	-	-	14.507.312	12.076.072	-	-	-	4.829.409
MAYO	-	-	23.063.551	2.204.797	312.903	82.800	-	13.311.008
JUNIO	-	-	36.261.461	5.704.846	4.225.000	379.855	-	18.235.799
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>86.400</b>	<b>316.000</b>	<b>134.554.990</b>	<b>45.978.838</b>	<b>4.838.726</b>	<b>462.655</b>	<b>109.776</b>	<b>87.541.306</b>
				5%				

En la gráfica anterior se puede evidenciar la facturación de la vigencia 2020, con corte al mes de junio; por cada uno de los regímenes; en estos se puede inferir que el régimen subsidiado con \$3.566.329.433 lo cual corresponde al 67% del total de la facturación de la E.S.E., es el régimen de mayor representación en la venta de servicios de la E.S.E., el

**¡Con Calidad Humana!**

NIT: 890.907.241-1

PBX: 841-1182 FAX: 841-1315 Línea Gratuita: 01 8000 40 00 40  
Calle 49 Nro. 36-298 Ciudad Bolívar – Antioquia

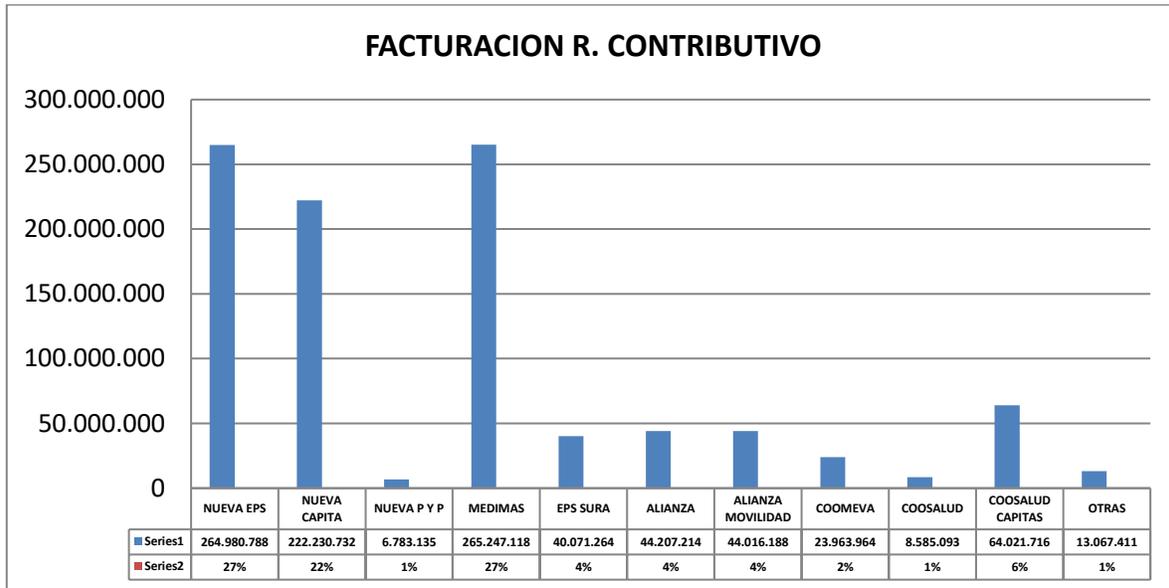


régimen contributivo con \$997.174.623 y con un 19% es el segundo en importancia, la facturación a las aseguradoras con \$285.523.443 lo que corresponde a un 5% ocupa el 3 lugar; otras ventas de servicios de salud (E.S.E.s, ARL, Ips privadas, las fuerzas armadas, policía, el magisterio, particulares, cuotas de recuperación etc.) con \$273.888.691 lo que corresponde a un 5% es el cuarto ítem en importancia, Plan de Intervenciones Colectivas con \$102.372.974 y un 2%, la facturación de PPNA con \$64.607.154 y un 1%, , Adres (Fosyga) con \$336.210 con un 0%; ocupan el 5, 6 y 7 ítem en importancia dentro de la facturación de la E.S.E.

## 5.5. FACTURACION POR REGIMEN

### 5.5.1. Régimen Contributivo

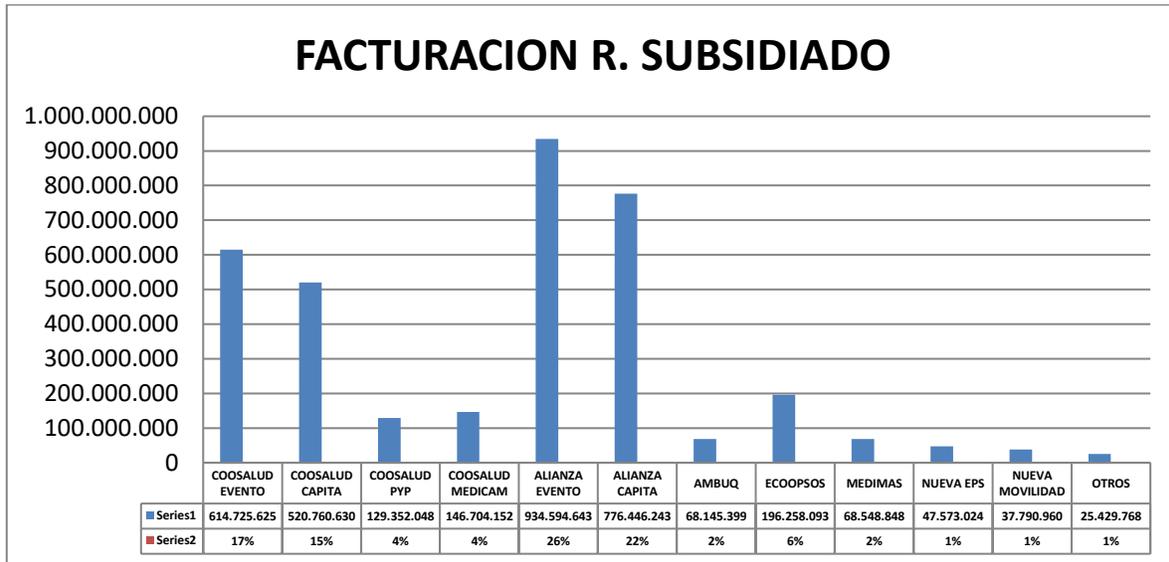
ENTIDAD	VALOR	%
NUEVA EPS	264,980,788	27%
NUEVA CAPITA	222,230,732	22%
NUEVA P Y P	6,783,135	1%
MEDIMAS	265,247,118	27%
EPS SURA	40,071,264	4%
ALIANZA	44,207,214	4%
ALIANZA MOVILIDAD	44,016,188	4%
COOMEVA	23,963,964	2%
COOSALUD	8,585,093	1%
COOSALUD CAPITAS	64,021,716	6%
OTRAS	13,067,411	1%
<b>TOTAL</b>	<b>997,174,623</b>	<b>100%</b>



En el cuadro y gráfica anterior se puede evidenciar la facturación del régimen contributivo con corte a junio de 2020 donde podemos observar que la Nueva EPS con \$ 493.994.655 lo que equivale al 50% y Medimas con \$265.247.118 lo que representa un 27% son las entidades de más facturación dentro del régimen contributivo.

### 5.5.2. Régimen Subsidiado

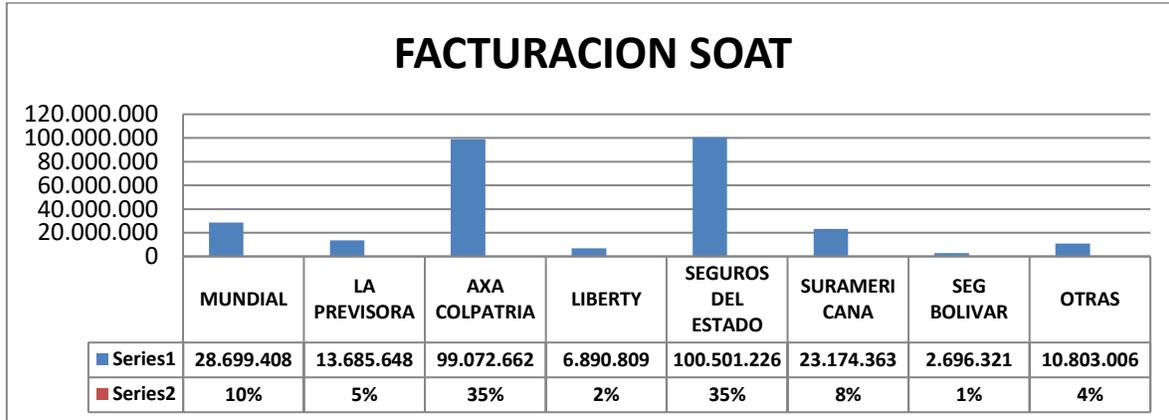
ENTIDAD	VALOR	%
COOSALUD EVENTO	614,725,625	17%
COOSALUD CAPITA	520,760,630	15%
COOSALUD PYP	129,352,048	4%
COOSALUD MEDICAL	146,704,152	4%
ALIANZA EVENTO	934,594,643	26%
ALIANZA CAPITA	776,446,243	22%
AMBUQ	68,145,399	2%
ECOOPSOS	196,258,093	6%
MEDIMAS	68,548,848	2%
NUEVA EPS	47,573,024	1%
NUEVA MOVILIDAD	37,790,960	1%
OTROS	25,429,768	1%
<b>TOTAL</b>	<b>3,566,329,433</b>	<b>100%</b>



En el cuadro y gráfica anterior podemos observar la facturación del régimen subsidiado, y en esta se puede inferir que Alianza Medellín Antioquia (Savia), con \$ 1,711,040,886 sumando tanto cápita como evento equivale al 48% del total de la facturación por este régimen; Coosalud sumando la cápita y el evento \$1.411.542.455, equivale al 40% del total de la facturación, le sigue en importancia Ecoopsos con \$196.258.093 que representa el 6%, Medimas con \$68.548.848, lo que representa un 2%, Barrios Unidos con \$68.145.399 con un 2% de representación.

### 5.5.3. Soat

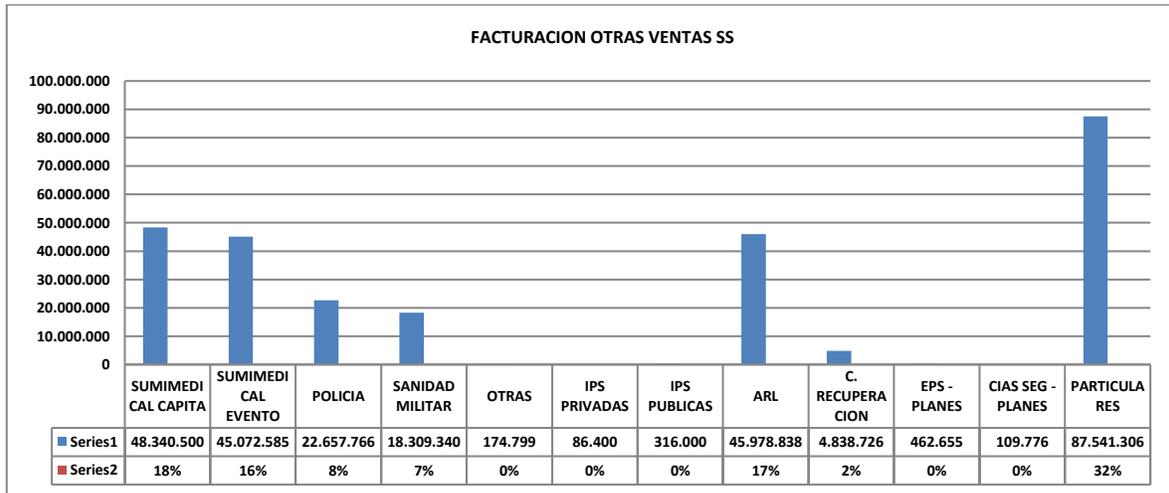
ENTIDAD	VALOR	%
COOSALUD EVENTO	614,725,625	17%
COOSALUD CAPITA	520,760,630	15%
COOSALUD PYP	129,352,048	4%
COOSALUD MEDICAM	146,704,152	4%
ALIANZA EVENTO	934,594,643	26%
ALIANZA CAPITA	776,446,243	22%
AMBUQ	68,145,399	2%
ECOOPSOS	196,258,093	6%
MEDIMAS	68,548,848	2%
NUEVA EPS	47,573,024	1%
NUEVA MOVILIDAD	37,790,960	1%
OTROS	25,429,768	1%
<b>TOTAL</b>	<b>3,566,329,433</b>	<b>100%</b>



En el cuadro y gráfica anterior se puede evidenciar el comportamiento de la facturación del soat y en este se puede inferir que las más representativas son: Seguros del Estado con \$100.501.226 con un 35%, Axa Colpatria con \$99.072.662 lo que corresponde al 35%, Mundial de Seguros con \$28.699.408 lo que corresponde al 10%, y suramericana con \$23.174.363 con un 8%.

#### 5.5.4. Otras Ventas De Servicios de Salud

ENTIDAD	VALOR	%
SUMIMEDICAL CAPITA	48,340,500	18%
SUMIMEDICAL EVENTO	45,072,585	16%
POLICIA	22,657,766	8%
SANIDAD MILITAR	18,309,340	7%
OTRAS	174,799	0%
IPS PRIVADAS	86,4	0%
IPS PUBLICAS	316	0%
ARL	45,978,838	17%
C. RECUPERACION	4,838,726	2%
EPS - PLANES	462,655	0%
CIAS SEG - PLANES	109,776	0%
PARTICULARES	87,541,306	32%
<b>TOTAL</b>	<b>273,888,691</b>	<b>100%</b>



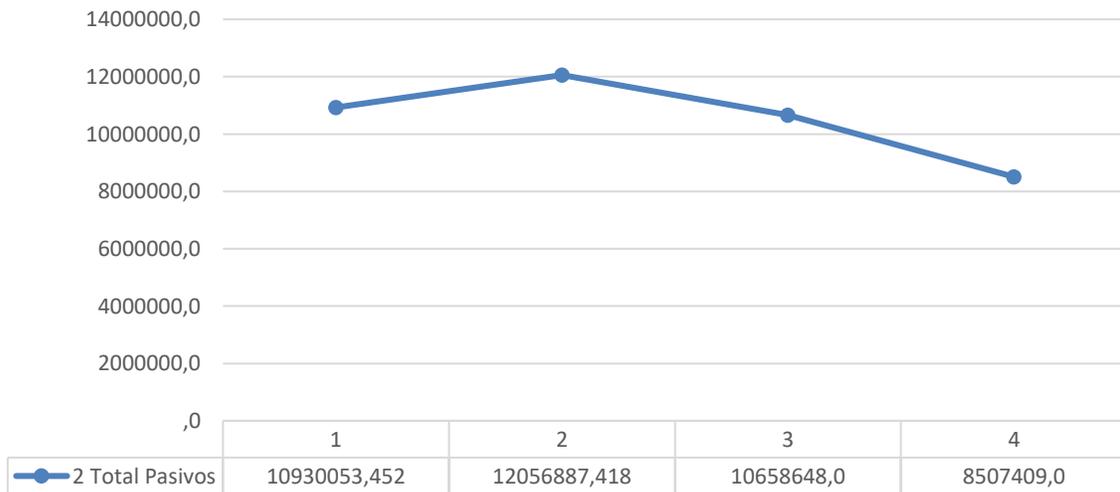
En el cuadro y gráfica anterior podemos observar la facturación de otros, en los cuales está inmerso la facturación de régimen especial (Policía, fuerzas militares, magisterio), las E.S.E.s, Administradoras de Riesgos Laborales, particulares; en esta podemos inferir que las de mayor representación son: Sumimedical, con \$93.413.085 sumando tanto cápita como evento equivale al 32%, Particulares con \$87.541.306 lo que equivale al 32%,; Administradoras de Riesgos Laborales con \$45.978.838 con un 17%, Policía con \$22.657.766 lo que corresponde al 8%, Sanidad Militar con \$18.309.340 lo que equivale porcentualmente al 7%, los demás regímenes oscilan entre un 2% y un 0% de representación.

## 5.6. CUENTAS POR PAGAR

Concepto	sep-19	dic-19	mar-20	jun-20	%
Préstamos por pagar	106,667	0	288	224	-22%
Cuentas por pagar	6,500,355	7,652,512	6,580,709	4,282,144	-35%
Beneficios a los empleados	4,186,830	4,189,426	3,582,840	3,803,301	6%
Provisiones	42,794	82,874	82,874	82,874	0%
Otros Pasivos	93,408	132,075	124,225	115,09	-7%
<b>Total Pasivos</b>	<b>10,930,053</b>	<b>12,056,887</b>	<b>10,658,648</b>	<b>8,507,409</b>	<b>-20%</b>



Periodo	Total Cartera	Deterioro	Total Cartera	Variación
A SEPTIEMBRE 2019	11,470,029,064	7,863,815,819	3,606,213,245	0%
A DICIEMBRE 2019	10,807,437,158	7,837,796,372	2,969,640,786	-6%
A MARZO 2020	9,757,703,779	7,837,796,372	1,919,907,407	-10%
A JUNIO 2020	9,268,813,047	7,837,796,372	1,431,016,675	-5%



En el cuadro y gráfica anterior se puede observar los pasivos de la E.S.E., con corte al 30 de junio de 2020; en este se puede evidenciar la disminución del 20% con respecto al periodo con corte al 31 de marzo de 2020. Lo anterior se debe principalmente al giro de \$1.802.704.000 realizado por el MHCP mediante resolución 753 del 14/05/2020.

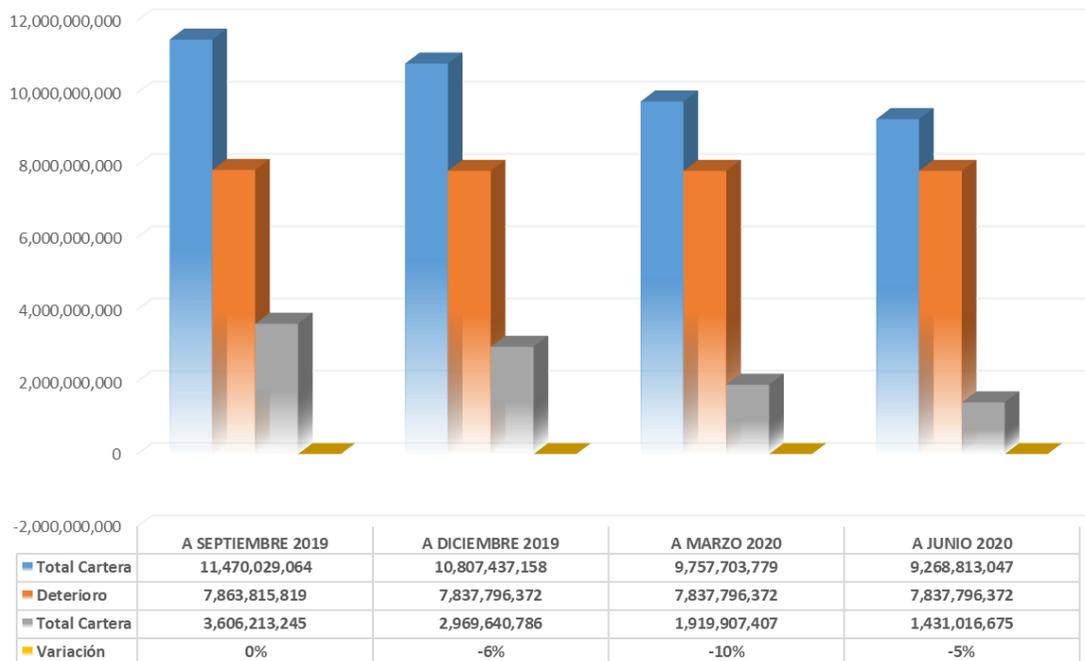
Estos recursos se utilizaron como lo definía la Resolución 0000753 del 14/05/2020 en su artículo 2. Conceptos de pago el cual reza: “Los recursos asignados a las entidades mencionadas en el artículo precedente serán destinados a canelar las obligaciones del talento humano de la operación corriente de la vigencia 2020 surgidos a partir del 1 de enero, por los siguientes conceptos, priorizando el saneamiento de las más antiguas:

- Salarios de la planta de personal permanente y temporal si la hubiere.
- Seguridad social de planta de personal (aportes patronales y descuentos realizados al personal).
- Contratistas, personas naturales o jurídicas.

## 5.7. CUENTAS POR COBRAR



Periodo	Total Cartera	Deterioro	Total Cartera	Variación
A SEPTIEMBRE 2019	11,470,029,064	7,863,815,819	3,606,213,245	0%
A DICIEMBRE 2019	10,807,437,158	7,837,796,372	2,969,640,786	-6%
A MARZO 2020	9,757,703,779	7,837,796,372	1,919,907,407	-10%
A JUNIO 2020	9,268,813,047	7,837,796,372	1,431,016,675	-5%



En el cuadro y gráfica anterior se puede observar las cuentas por pagar con corte al 30 de junio de 2020; donde podemos inferir que dichas cuentas presentaron una disminución del -5% con respecto al trimestre enero – marzo de 2020.

El decrecimiento de las cuentas por cobrar se presenta principalmente por los efectos generados por la pandemia de la COVID-19; la cual tuvo repercusiones negativas en todos los sectores económicos de país y del cual no es ajeno el sector salud.

El deterioro tan alto se da básicamente por el envejecimiento de las cuentas por cobrar, por la crisis de sector, la liquidación de muchas entidades responsables de pago (Saludcoop, Caprecom, Cafesalud, Salud Vida, Comfacor, Humavivir etc), la intermediación de los diferentes actores del sistema.



## 6. GESTIÓN CLÍNICA Y ASISTENCIAL

### 6.1. SERVICIOS HABILITADOS

La ESE Hospital LA MERCED del municipio de Ciudad Bolívar es una institución de mediana complejidad, cuenta con los siguientes servicios habilitados:

General Adultos
Obstetricia
Cirugía General
Cirugía Ginecológica
Cirugía Ortopédica
Anestesia
Cirugía General
Fisioterapia
Ginecobstetricia
Medicina General
Medicina Interna
Odontología General
Ortopedia y/o Traumatología
Psicología
Servicio de Urgencias
Transporte Asistencial Básico
Transporte Asistencial Medicalizado
Endoscopia Digestiva
Laboratorio Clínico
Radiología e Imágenes Diagnosticas
Transfusión Sanguínea
Servicio Farmacéutico
Toma de Muestra Citologías Cervico – Uterinas
Ultrasonido
Esterilización
Atención Preventiva Salud Oral Higiénica Oral
Planificación Familiar
Detección Temprana y Protección Específica

Para prestar estos servicios, La ESE cuenta con personal idóneo y capacitado, tiene a disposición 15 médicos generales, un ginecólogo, un cirujano, un anesestesiólogo, un ortopedista, y un médico internista.



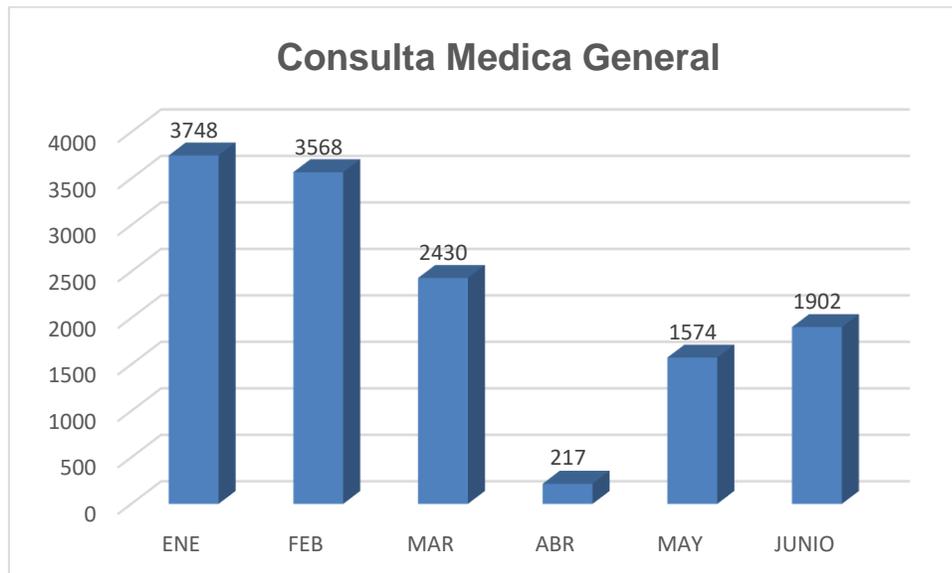
Además, se cuenta con 5 enfermeros jefes, los cuales están distribuidos en urgencias, gineco-obstetricia, medicina interna, promoción y prevención y quirófano y 61 auxiliares de enfermería distribuidas en estos mismos servicios.

## 6.2. PRODUCCIÓN

### 6.2.1. Consulta Externa:

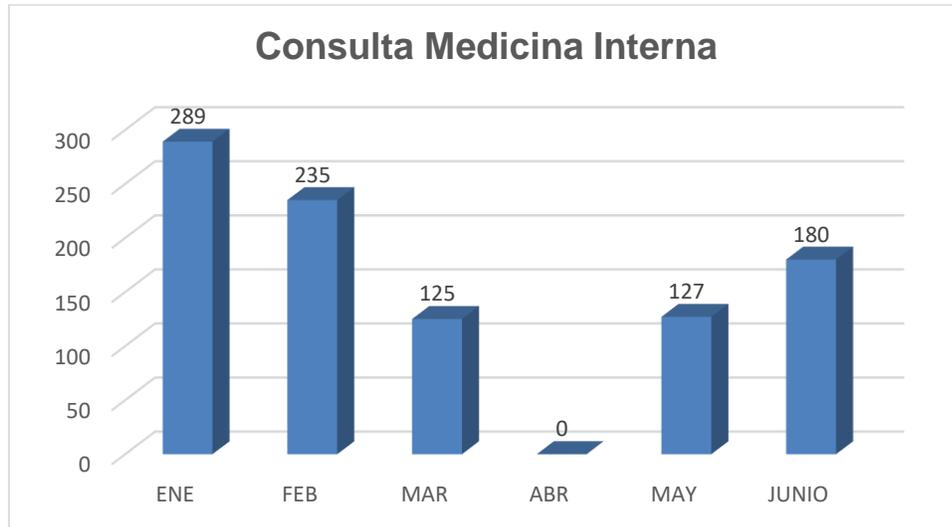
#### Consulta de medicina General:

Durante el año 2020 en el primer semestre se atendieron por medicina general 13439 usuarios, con un promedio de 6720 usuarios por trimestre, la consulta es estable durante cada mes, no hay grandes variaciones.



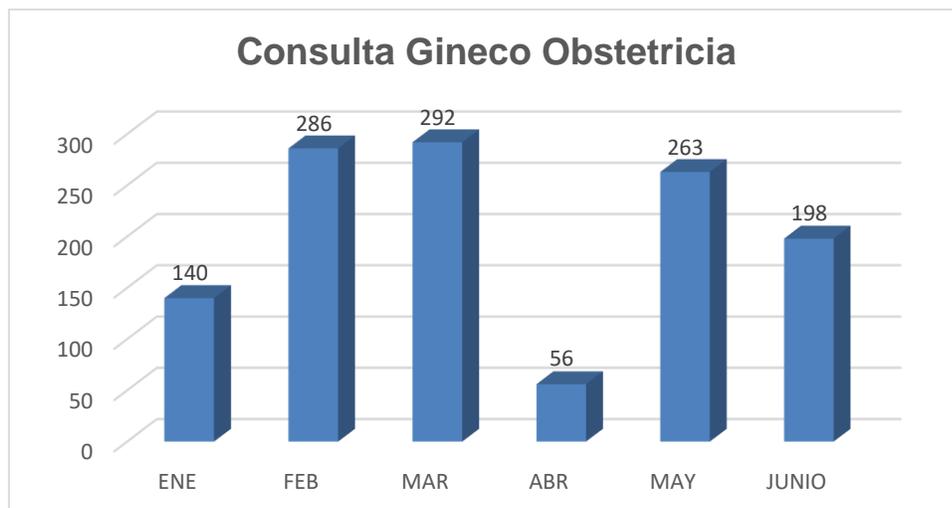
#### Consulta ambulatoria de Medicina Interna

Se atienden 956 usuarios durante el primer semestre del año 2020, en promedio 478 usuario por trimestre en medicina interna, tanto usuarios de ciudad bolívar como usuarios de otros municipios. En el mes de abril no se realiza consulta de medicina interna debido a la pandemia.



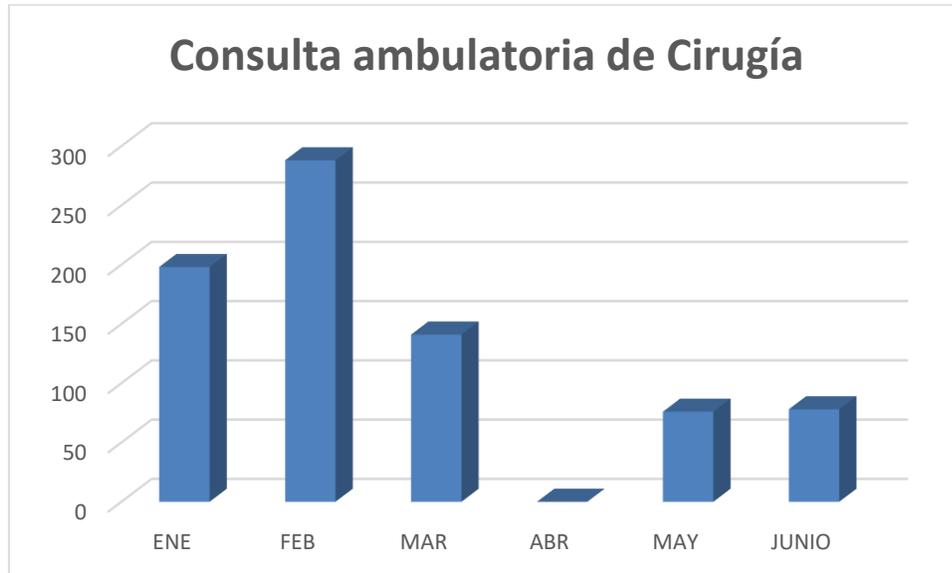
### Consulta ambulatoria de Gineco – Obstetricia

Durante el año 2020 en primer semestre se atendieron 1235 usuarias en gineco – obstetricia en el servicio de consulta, en el momento se cuenta con un ginecólogo de tiempo completo y dos ginecólogos que apoyan por brigadas consulta ambulatoria y procedimientos.



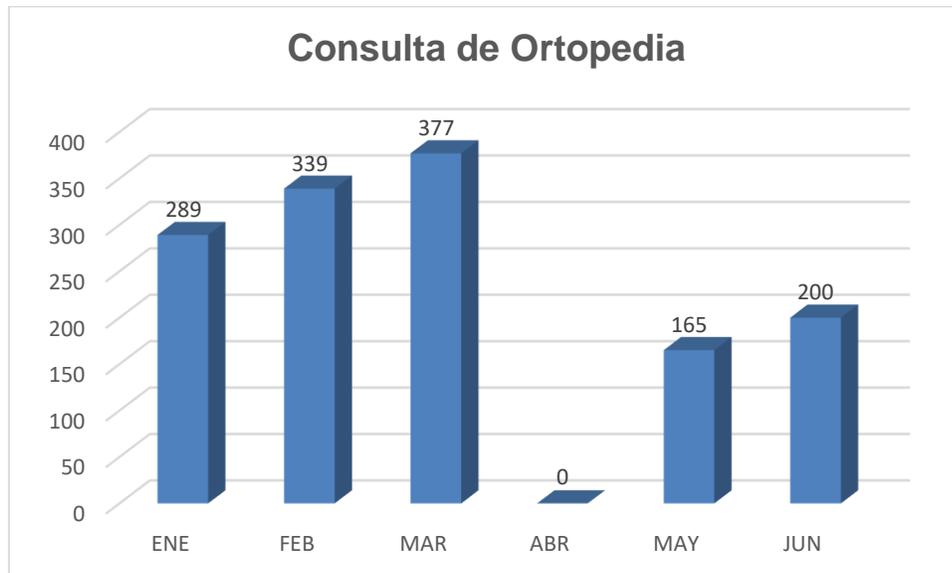
### Consulta ambulatoria de Cirugía

En el primer semestre de 2020 en el primer semestre se atendieron 781 usuarios de ciudad bolívar y otros municipios.

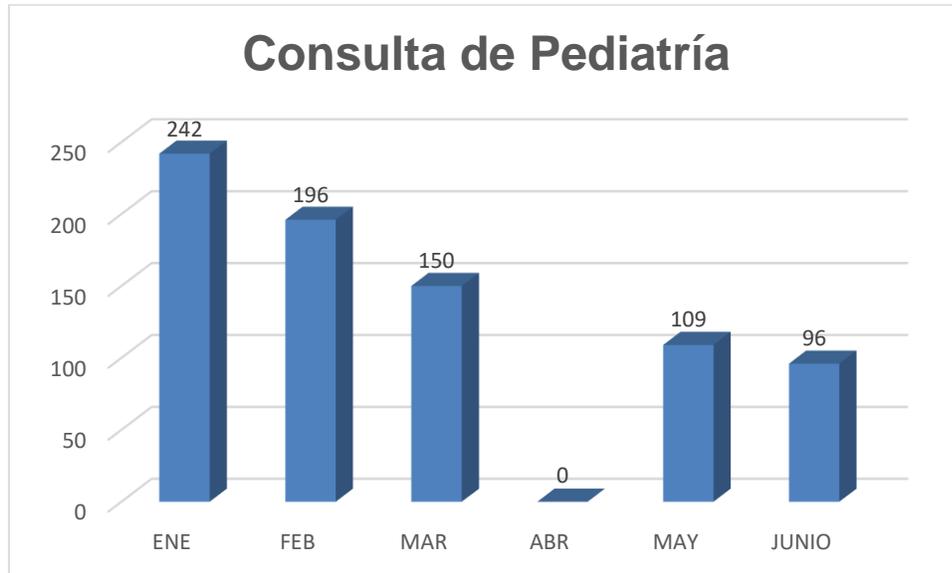


### Consulta ambulatoria de ortopedia

Ortopedia atiende ambulatoriamente 1370 usuarios, en promedio por trimestre 685 pacientes, es estable la atención durante el primer semestre de 2020.



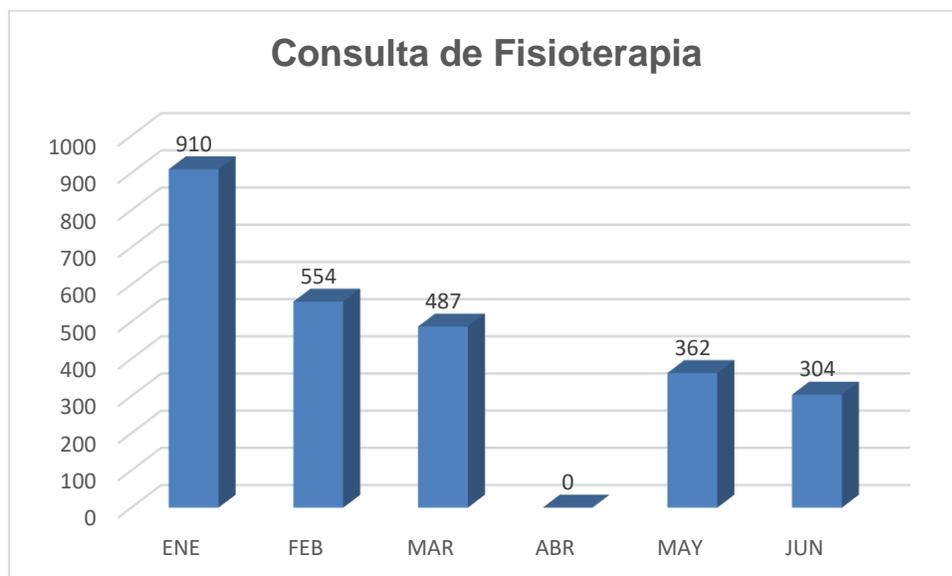
### Consulta de Pediatría



Durante el año 2020 en el primer semestre, se realizaron por pediatría 793 consultas de pediatría y en el mes de abril no se prestó este servicio por la Pandemia.

### Consulta fisioterapia

Durante el año 2020 en el primer semestre, se atendieron en 2617.



### Consulta Odontología

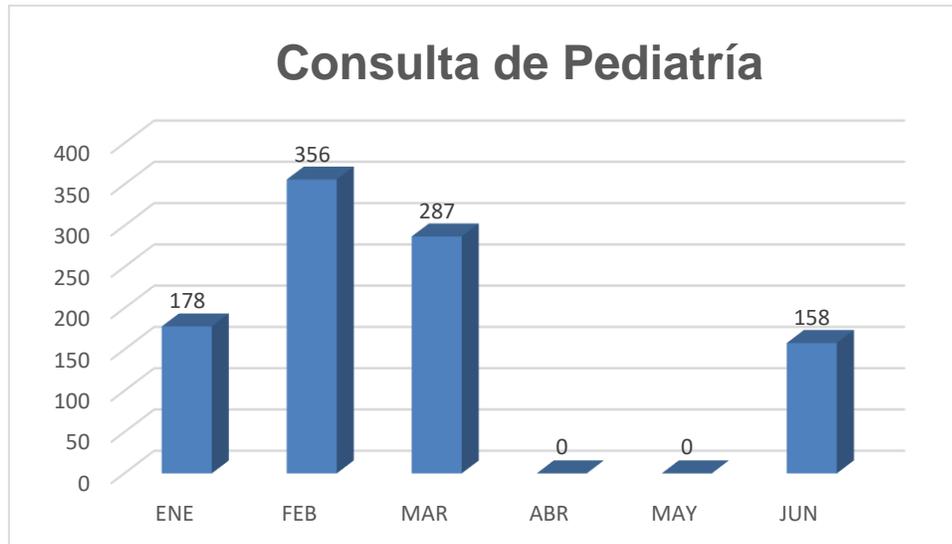
***¡Con Calidad Humana!***

NIT: 890.907.241-1

PBX: 841-1182 FAX: 841-1315 Línea Gratuita: 01 8000 40 00 40  
Calle 49 Nro. 36-298 Ciudad Bolívar – Antioquia

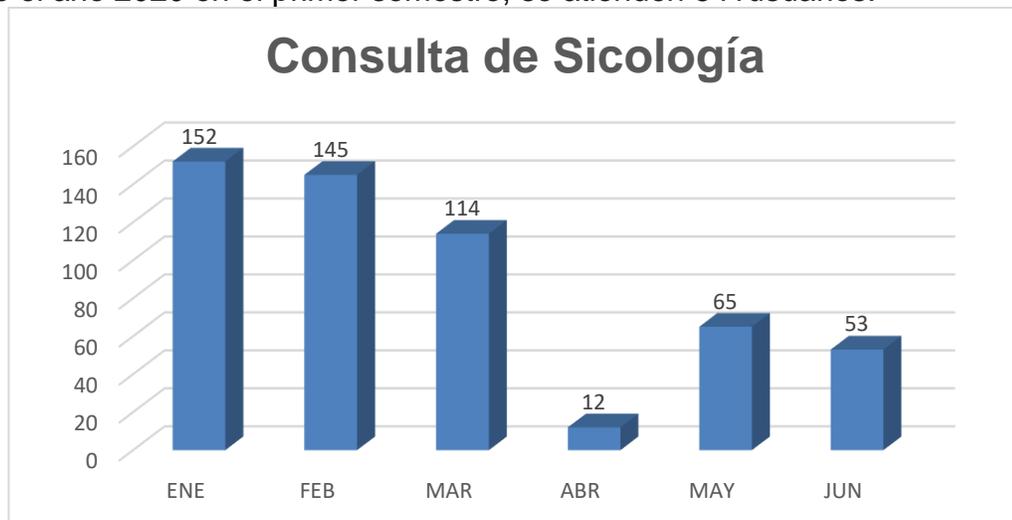


Se atienden 979 usuarios en el servicio de odontología durante el primer semestre de 2020



### Consulta de Psicología

Durante el año 2020 en el primer semestre, se atienden 541 usuarios.



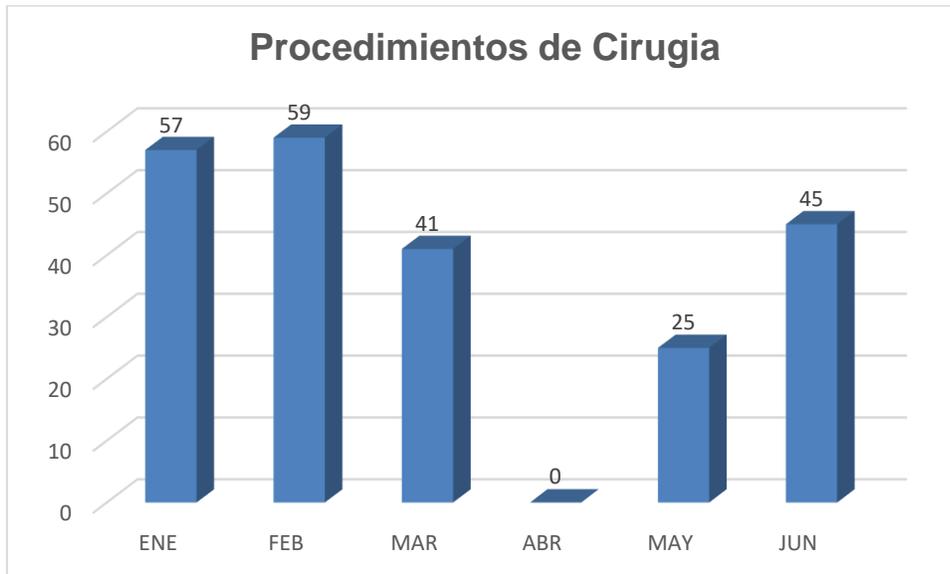
En toda la atención ambulatoria en el mes de marzo disminuye significativa y progresivamente la atención ambulatoria, en el mes de abril no se realiza consulta de medicina especializada, por tanto, las atenciones son cero (0)

### 6.2.2. Producción Quirófano:



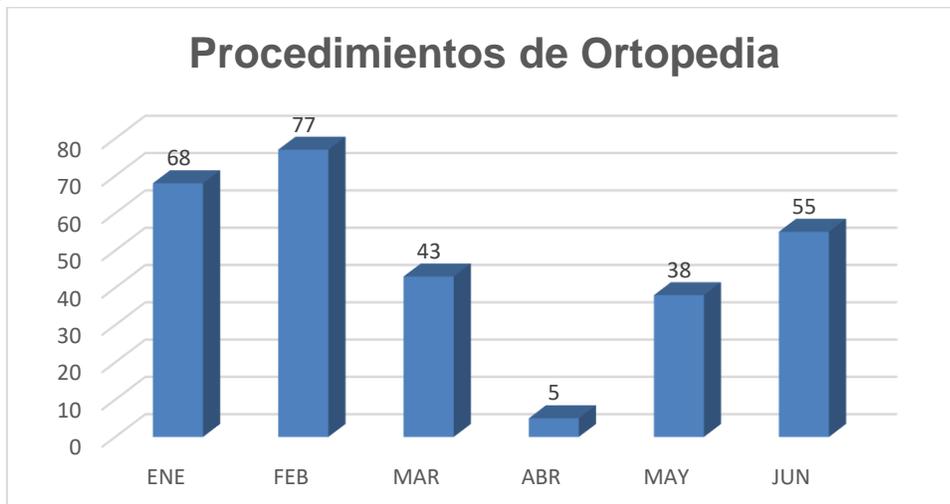
### Cirugía General:

Durante el primer semestre de 2020, se realizaron 227 procedimientos quirúrgicos de cirugía general.



### Ortopedia

Durante el primer semestre de 2020, se realizaron 286 procedimientos quirúrgicos de ortopedia.

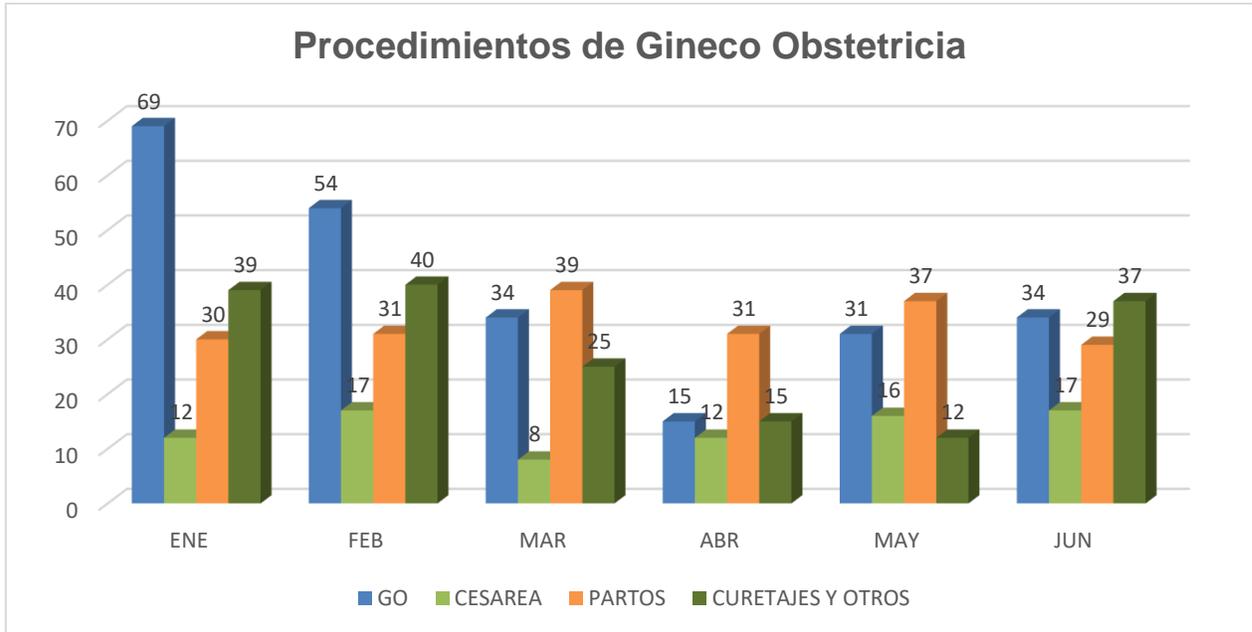


### Gineco – Obstetricia:

Durante el primer semestre de 2020, se realizaron 684 procedimientos quirúrgicos de

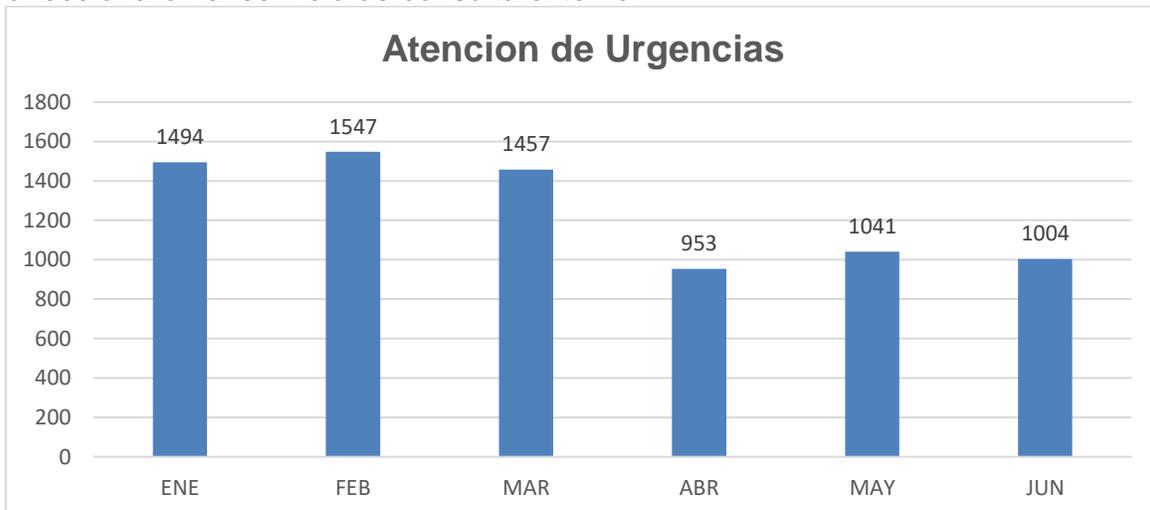


medicina especializada: gineco obstetricia: los procedimientos realizados por esta especialidad son atención de partos, cesáreas, procedimientos ginecológicos y curetajes.



### 6.2.3. Urgencias

En el servicio de urgencias, se atendieron en el primer semestre de 2020: 7496 usuarios, clasificados como triage 1, 2 3 y 4, los usuarios clasificados como triage 5 se direccionaron al servicio de consulta externa.



### 6.2.4. Egresos Hospitalarios

***¡Con Calidad Humana!***

NIT: 890.907.241-1

PBX: 841-1182 FAX: 841-1315 Línea Gratuita: 01 8000 40 00 40  
Calle 49 Nro. 36-298 Ciudad Bolívar – Antioquia



Se han hospitalizado 4466 usuarios en La ESE durante el primer semestre del año 2020.

Servicio	2020	2019	2018
Medicina Interna	113	314	370
Ortopedia	312	637	234
GO	502	1717	882
Cirugía	249	491	387
Medicina general	356	915	759
Pediatría	124	392	77

### 6.2.5. Imagenología

Durante el año 2019, se tomaron en el primer semestre 13342 Rx, se realizaron 86066 pruebas de laboratorio y 2347 citología CV.

Servicio	2020	2019	2018
Rx	6.170	13.342	18.778
Laboratorio Clínico	27.411	86.066	81.757
Citologías	1.144	2.347	2.363

### 6.3. INDICADORES DE EFICIENCIA TÉCNICA

INDICADOR	1 TRIM	2 TRIM
Tiempo de espera en Consulta Médica General	1	3
Tiempo de espera en Consulta médica especializada - Medicina Interna	1,2	30
Tiempo de espera en Consulta Médica especializada - Obstetricia	6	8
Tiempo de espera en Consulta Médica especializada - Pediatría	1,2	5
Tiempo de espera en Consulta Médica especializada - Cirugía General	3,4	20



Tiempo de espera en Consulta Médica especializada - Ortopedia	6,4	
Tiempo de Consulta Odontología general	12,9	5
Oportunidad de servicios de imagenología diagnóstico general radiología simple	1	3
Tiempo de espera en la realización de cirugía programada	57,1	30
Tasa de infección intrahospitalaria	0	5
Tiempo de espera consulta de urgencias triage II	30	30
Razón de Mortalidad Materna (Por cada 100.000 nacidos vivos)	0	75
Tasa de reingreso paciente hospitalizado antes de 20 días	0	<2%
Tasa de mortalidad intrahospitalaria después de 48 horas	2,1	<2%
Satisfacción Global	0,97	>90%

## 6.4. PROMEDIOS

### 6.4.1. Promedios Institucionales

#### Porcentaje Ocupacional:

El porcentaje ocupacional durante el año 2020 en el primer semestre, por cada especialidad es el siguiente:

SERVICIO	1 TRIM	2 TRIM
MEDICINA INTERNA	62%	10%
ORTOPEDIA	53%	21%
CIRUGÍA	32%	23%
GO	33%	28%
MEDICINA GENERAL	46%	75%
PEDIATRÍA	12%	6%

### 6.4.2. Promedio Día Estancia

***¡Con Calidad Humana!***

NIT: 890.907.241-1

PBX: 841-1182 FAX: 841-1315 Línea Gratuita: 01 8000 40 00 40  
Calle 49 Nro. 36-298 Ciudad Bolívar – Antioquia



SERVICIO	1 TRIM	2 TRIM
MEDICINA INTERNA	4,7	4,9
ORTOPEDIA	3,5	2
CIRUGÍA	2,2	2,1
GO	2	2,3
PEDIATRÍA	3.5	3.1
MEDICINA GENERAL	3,5	7,3