

RENDICIÓN DE CUENTAS E.S.E HOSPITAL SANTA MÓNICA 2020

***“SANTA MONICA INNOVADORA, CON CALIDAD HUMANA
AL SERVICIO DE LA SALUD”***



	NOMBRE		CÓDIGO
	INFORME		02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN
			3.0 FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
1. PRODUCCIÓN AÑO 2020	4
1.1 CONSULTAS DE MEDICINA GENERAL EN EL AREA AMBULATORIA	6
1.2 ATENCIÓN RUTA DE RIESGO CARDIVASCULAR.....	6
2. GESTION EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	9
2.1 INDICADORES OPORTUNIDAD CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA	9
2.2 INDICADOR OPORTUNIDAD CONSULTA MEDICA GENERAL	10
2.3 INDICADOR OPORTUNIDAD ODONTOLOGIA	10
3. CONVENIOS	10
3.1 CONVENIO 2200549 EN TERRITORIO	10
3.2 CONVENIO INTERADMINISTRATIVO CON LA GOBERNACIÓN DE RISARALDA	12
3.3 PLAN DE INTERVENCIONES COLECTIVAS (PIC 2020).....	15
4. EVENTOS DE INTERES PÚBLICO	16
5. SEGURIDAD DEL PACIENTE.....	28
6. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	30
7. GESTIÓN FINANCIERA	31
7.1 RECONOCIMIENTOS PRESUPUESTALES	31
7.2 Venta de Servicios	33
7.3 APORTES NO LIGADOS A LA VENTA DE SERVICIOS DE SALUD	37
8.COMPORTAMIENTO EN EL RECAUDO AL CIERRE DE LA VIGENCIA DE 2020	
COMPARATIVO CON LA VIGENCIA ANTERIOR	39
9. ANALISIS DEL COMPORTAMIENTO DEL GASTO	46
10. GESTION TALENTO HUMANO	58
10.1 SITUACIÓN DE LA PLANTA DE EMPLEOS DE CARÁCTER PERMANENTE ACTUAL DE LA E.S.E HOSPITAL SANTA MONICA	58
10.2 TIPOS DE VINCULACIÓN PLANTA DE EMPLEOS DE CARÁCTER PERMANENTE	59
10.3 ESTADO ACTUAL VACANTES	60
10.4 IDENTIFICACIÓN DE FUNCIONARIOS PRÓXIMOS A PENSIONARSE O PRE PENSIONADOS.....	62
10.5 SITUACIÓN DE LA PLANTA DE EMPLEOS DE CARÁCTER TEMPORAL ACTUAL	62
11. VOZ DEL CLIENTE EXTERNO	64
12. PROYECTOS DE INVERSIÓN	68

	NOMBRE		CÓDIGO
	INFORME		02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN
			3.0 FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

INTRODUCCIÓN

La participación ciudadana es el involucramiento activo en aquellos procesos de toma de decisiones públicas que tienen repercusión en las vidas de los ciudadanos, para lo cual se crean mecanismos de participación donde se propende cumplir con este derecho democráticamente. Para tal fin la E.S.E Hospital Santa Mónica dando cumplimiento a lo establecido en la normatividad vigente, en especial, lo señalado en la ley 489 de 1998, ley 850 de 2003, ley 1474 de 2011 y ley 1757 de 2015; Decretos 1018 de 2007 y 1757 de 1994, realizara la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas anual de la vigencia año 2020 a los grupos de valor, ciudadanía y demás representantes de Asociaciones de Usuarios, Empresas Promotoras de Salud, u organizaciones civiles, considerando que este es un espacio a través del cual se promueve el dialogo y se da a conocer la gestión de la entidad de forma transparente bajo los principios y objetivos del plan del desarrollo 2020-2023.

AUDICIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Vigencia 2020

 **LIVE** Conéctate con nosotros a través de Facebook Live

 Hora: 9:00 a.m.

 Fecha: jueves 27 de mayo de 2021

Tener claridad sobre los procesos y gestiones adelantados en nuestra institución nos permite planear mejor cada paso y en ello es indispensable contar con los usuarios. Acompáñanos.





Siempre cerca de los usuarios

#SantaMonicaParaTodos *Síguenos*   

	NOMBRE INFORME		CÓDIGO 02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN 3.0
			FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

1. PRODUCCIÓN AÑO 2020

COMPARATIVO AÑO 2020 - 2019		
ACTIVIDADES	TOTAL GENERAL AÑO 2020	TOTAL GENERAL AÑO 2019
PROMOCION Y PREVENCION		
Dosis de biológico aplicadas	31.436	35.473
Controles de enfermería (Atención prenatal / crecimiento y desarrollo)	5.474	10.317
Otros controles de enfermería de PyP (Diferentes a atención prenatal - Crecimiento y desarrollo)	12.538	13.528
Citologías cervicovaginales tomadas	4.015	9.368
CONSULTAS		
Consultas de medicina general electivas realizadas	88.764	129.093
Consultas de medicina general urgentes realizadas	33.264	45.446
Consultas de medicina especializada realizadas	15.791	26.912
Consultas de medicina especializada urgentes realizadas	2.886	7.090
Otras consultas electivas realizadas por profesionales diferentes a médico, enfermero u odontólogo	12.521	5.533
SALUD ORAL		
Total de consultas de odontología realizadas (valoración)	7.273	15.292
PARTOS Y CESAREAS		
Partos vaginales	414	396
Partos por cesárea	102	218
EGRESOS Y PACIENTES OBSERVACION		

	NOMBRE		CÓDIGO
	INFORME		02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN
			3.0 FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

Total de egresos	4.418	3.678
Pacientes en Observación	18.421	24.204
CIRUGIAS Y PEQUEÑAS CIRUGIAS		
Total de cirugías realizadas	15.256	20.946
APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPEUTICO		
Exámenes de laboratorio	186.303	321.116
Número de imágenes diagnósticas tomadas	19.507	37.121
Terapias respiratorias	2.783	8.353
Terapias físicas	15.777	39.801
Número de sesiones de otras terapias (sin incluir respiratorias y físicas)	1.946	4.816
VISITAS Y TALLERES		
Número de visitas domiciliarias e institucionales -PIC-	6.304	8.283
Número de sesiones de talleres colectivos - PIC-	1.134	2.218

(Fuente informe 2193)

Para el año 2020 se observó una disminución general en todos los servicios de ofertados por la E.S.E con respecto al año 2019 debido al confinamiento preventivo por la Pandemia del Covid 19; y para el caso de las actividades de enfermería la disminución también es debida en parte a los cambios en la normatividad con respecto a la frecuencia de los controles de enfermería en crecimiento y desarrollo y las citologías,

Para el segundo semestre del año para la reapertura de servicios se implementaron estrategias para realizar la demanda inducida para las intervenciones establecidas por curso de vida en la Ruta de Promoción y Mantenimiento de las Salud para la población objeto de las EPS contratantes.

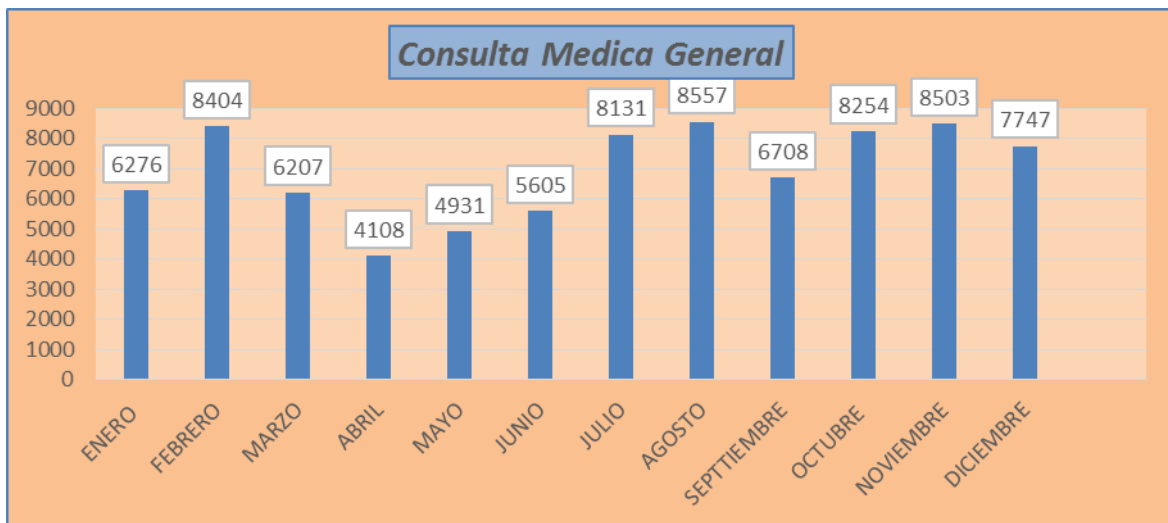
Para la atención ambulatoria se implementó la atención por tele consulta en Medicina general, Enfermera, Nutricionista, Psicología, Profesional del Deporte y Servicios de Apoyo terapéutico cuando las condiciones particulares del paciente lo permiten.

Igualmente se implementó la Atención Domiciliaria para los pacientes mayores de 70 años inscritos en la Ruta de Riesgo Cardiovascular y Gestantes que así lo

	NOMBRE		CÓDIGO
	INFORME		02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN
			3.0 FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

requirieron por su condición de salud, dando cumplimiento a la resolución 521 de 2020

1.1 CONSULTAS DE MEDICINA GENERAL EN EL AREA AMBULATORIA



1.2 ATENCIÓN RUTA DE RIESGO CARDIVASCULAR

La Política de Atención Integral en Salud PAIS se presenta en Colombia como una estrategia del Ministerio de Salud y protección social, que busca integrar la atención de la población urbana, rural y dispersa, tomando a cada usuario de los servicios de salud como el centro de su actuar, sin el ánimo de dejar la enfermedad por fuera de la atención; en su esencia busca la prevención de la enfermedad y una atención acorde, oportuna e integrada que evite una complicación mayor, ésta política está centrada en el fortalecimiento de la atención primaria. Es desde este punto que la Estrategia PAIS cuenta con Modelo y Ruta de Atención Integral en Salud; MIAS y RIAS respectivamente.

La E.S.E. Hospital Santa Mónica del municipio de Dosquebradas, en beneficio de su población y preocupados por la estadística mundial frente a la mortalidad a cargo de enfermedades cardiovasculares y metabólicas ha afrontado desde marzo de 2017 un compromiso, tomando parte activa como centro de entrenamiento para la Organización Panamericana de la Salud OPS y con el apoyo del Minsalud, en el

	NOMBRE		CÓDIGO
	INFORME		02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN
			3.0 FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

manejo de la Hipertensión Arterial HTA. Como parte de este compromiso se creó el equipo de Riesgo Cardiovascular y Metabólico el cual ha venido realizando una gestión ingente frente al manejo de esta enfermedad, acorde con la actual Política de Atención en Salud y sus componentes MIAS y RIAS,

Con esta estrategia los datos estadísticos, reflejo del abordaje frente a la población con estas características, son más claros y confiables, actualmente el hospital cuenta en su ruta de RCV (actualmente contratada con Asmetsalud EPS) con 5.399 usuarios y en el programa de RCV (Medimas no tiene Ruta contratada) con 5728 usuarios, para un total de usuarios objeto de atenciones por patologías de RCV 11.127 usuarios.

Los datos estadísticos son alentadores en cuando a control, sin embargo, la prevalencia manejada por parte del Ministerio de salud en cuanto a la Hipertensión Arterial la cual es del 30% indica que no se pueden disminuir las acciones tomadas y que por el contrario hay que continuar con la captación mediante la herramienta de tamizaje “Conoce tu riesgo, peso saludable” de aquella población que aún no presenta el diagnóstico de HTA pero que de acuerdo a sus factores de riesgo tienen una alta probabilidad.

La Ruta trae consigo un gran beneficio ya que como primera medida se eliminan las barreras de accesibilidad porque no se medían tiempos administrativos como autorizaciones, idas y venidas entre la IPS y la EPS, asignación de citas tanto para toma de muestras de laboratorio y posteriores asignaciones de citas de control, ya que esta permite dentro de su integralidad movilizar al usuario por la ruta de acuerdo a las necesidades resultado de la clasificación del mismo riesgo (RCV), con lo cual vemos el beneficio real para los usuarios. Así la IPS puede llegar a una meta de control poniendo en ruta al usuario, se pueden prever complicaciones y se da un manejo integral con el equipo completo que conforma la RUTA y el Programa: Medicina General, Medicina Interna y/o Familiar, Psicología, Nutrición, Profesional del Deporte y el personal de Enfermería.

Por último, las acciones que marcan la Ruta de Atención Integral en Salud (RIAS), en cuanto a la gestión del riesgo, están enfocadas para evitar una progresión de la enfermedad, mediante acciones de carácter conjunto, en las cuales la EPS, la IPS y el ente territorial cuentan con un papel de importancia en la captación y funcionamiento de la Ruta, en sus respectivos frentes, sin embargo, durante el año

	NOMBRE		CÓDIGO
	INFORME		02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN
			3.0 FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

2020 y por la pandemia debido a Covid 19 se ha hecho ajustes en la manera en la que se realizan las consultas pasando a la telemedicina como opción e incluyendo visitas domiciliarias de grupos de riesgo como lo estipula la Resolución 521 de marzo de 2020.

POBLACION OBJETO RUTA RCV							
BASE POBLACIONAL: 5730	RIESGO					TOTALES	%
	BAJO	MODERADO	ALTO	MUY ALTO	SIN RCV		
HTA PURO	2566	1630	1485	771	429	6881	63
DM PURO	N/A	N/A	580	23	0	603	6
HTA + DM	N/A	N/A	2540	824	0	3364	31
TOTALES	2566	1630	4605	1618	429	10848	100
%	24	15	42	15	4	100	

ACTIVIDADES REALIZADAS AÑO 2020

EPS	TIPO DE CONSULTA	CANTIDAD	TOTAL
ASMET SALUD	Tele consulta MG	13805	14698
	Atención Domiciliaria	893	
MEDIMAS	Tele consulta MG	12490	12844
	Atención Domiciliaria	354	
TOTAL, TELECONSULTA			26295
TOTAL, ATENCIONES DOMICILIARIAS			1247
TOTAL, GENERAL			27542

	NOMBRE		CÓDIGO
	INFORME		02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN
			3.0 FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

APOYO TERAPEUTICO	
MEDICINA INTERNA	1852
PROFESIONAL DEL DEPORTE	4285
NUTRICION	2103
PSICOLOGIA	2342
TOTAL	10582

2. GESTION EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

2.1 INDICADORES OPORTUNIDAD CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA

INDICADOR	META	2019	2020
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina interna	15 días	3.2	2.8
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de pediatría	5 días	1.6	2
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de obstetricia	8 días	4.4	2.6
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de cirugía general	15 días	3.62	2.15
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de otras especialidades	15 días	5.5	4

	NOMBRE		CÓDIGO
	INFORME		02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN
			3.0 FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

Los indicadores muestran un comportamiento satisfactorio frente a la meta establecida. El resultado se encuentra por debajo del estándar máximo, atribuible al sostenimiento de la oferta equilibrada frente a la demanda y al apoyo de los convenios docencia servicio a través de los cuales se fortalece la atención en algunas de las especialidades.

2.2 INDICADOR OPORTUNIDAD CONSULTA MEDICA GENERAL

INDICADOR	META	2019	2020
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina general	3 días	1.4	1.6

2.3 INDICADOR OPORTUNIDAD ODONTOLOGIA

INDICADOR	META	2019	2020
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita odontología	3 días	2	1

3. CONVENIOS

3.1 CONVENIO 2200549 EN TERRITORIO

Reporte alcance de metas



El cumplimiento de este indicador se logró en el mes de noviembre, con un número de beneficiarios de 674 personas los cuales accedieron a paquetes de servicio de prevención por medio de la realización de pruebas rápidas de VIH, durante los meses de operación en las actividades extramurales. Acto seguido se

	NOMBRE		CÓDIGO
	INFORME		02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN
			3.0 FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

menciona que, aunque ya se había cumplido la meta, el proyecto continuó entregando paquetes alcanzando nuevos usuarios y llegando hasta las 803 personas beneficiadas, esto debido al flujo migratorio de personas inyectores de otros municipios que decidieron retornar a Dosquebradas, adicionalmente se encontraron personas reactivas que no conocían su diagnóstico y que eran referidos por los mismos participantes.

Personas beneficiadas con paquetes de servicios

META AÑO	META CUMPLIDA	CUMPLIMIENTO
674	803	119%

Personas tamizadas con pruebas de VIH

META AÑO	Personas Tamizadas	% de Cumplimiento	Cantidad personas únicas inmigrantes
113	113	100%	5

Es de resaltar que, por medio de la gestión realizada con personas claves de la comunidad, se logró acceder a zonas de alto impacto social, encontrando usuarios nuevos reactivos para VIH que desconocían su diagnóstico dando inicio a la ruta de canalización y protección social para recibir tratamiento oportuno.

	NOMBRE		CÓDIGO
	INFORME		02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN
			3.0 FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013



3.2 CONVENIO INTERADMINISTRATIVO CON LA GOBERNACIÓN DE RISARALDA

Se realiza un convenio interadministrativo con la Gobernación del Risaralda para Coordinación y supervisión de las labores de los Equipos ERI, los profesionales y técnicos en ciencias de la salud (medicina general, auxiliar de enfermería) como parte del programa de atención médica en casa y las patrullas del COVID- 19, gestión del riesgo, dirigidas a los diferentes grupos poblacionales de los municipios del Risaralda, acorde con los lineamientos y orientaciones establecidos en las resoluciones 0518 de 2015 y 3280 de 2018 para el Plan de Intervenciones Colectivas PIC del Departamento y el Plan de Emergencia y Contingencia COVID- 19.

	NOMBRE		CÓDIGO
	INFORME		02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN
			3.0 FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

OBJETO

- Promoción de la salud y gestión del riesgo, dirigidas a los diferentes grupos poblacionales de los municipios de Risaralda, acorde con los lineamientos y orientaciones establecidas en el plan de emergencias y contingencias COVID 19 en el Departamento.
- Con el propósito de prestar una atención eficiente y oportuna que permita disminuir la velocidad de la propagación del COVID-19, 5 equipos domiciliarios que están conformados por un médico general o una auxiliar de enfermera acompañados de un conductor, 5 grupos ERI y 16 patrullas.
- Se trata de un esquema de atención innovador que busca además evitar la congestión del sistema de salud y mantener la red hospitalaria en condiciones de recibir casos de alta complejidad.
- Todos los equipos están direccionados por el Centro Regulador de Urgencias y emergencias -CRUE- que determina a qué zona de los 14 Municipios debe dirigirse el personal médico a atender a los pacientes.

CONSOLIDADO DE LAS ACTIVIDADES

OBJETIVOS	TOTALES	
	PROGRAMADO	EJECUTADO
Búsqueda Activa	252	252
IEC	467	502
Jornadas Educativas	859	862
Gestionar traslados	5	5
AMC	183	159

	NOMBRE INFORME		CÓDIGO 02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN 3.0
			FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

Seguimiento Telefónicas	11403	11504
Actividades Administrativas	393	398
PCR	1315	1334
Antígeno	456	787



	NOMBRE		CÓDIGO
	INFORME		02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN
			3.0 FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

3.3 PLAN DE INTERVENCIONES COLECTIVAS (PIC 2020)

- Se realiza el convenio con la secretaría de salud municipal para la realización del plan de intervenciones colectivas.
- Se realizaron un total de 5.482 actividades, en los diferentes barrios y veredas del municipio en los cuales se trabajó en las siguientes dimensiones del plan territorial de salud:
Salud mental
Seguridad en el trabajo
Salud sexual
Salud infantil, seguridad alimentaria y nutricional
Salud ambiental
Vida saludable y condiciones no transmisibles
Vida saludable y enfermedades transmisibles
Se realizaron diferentes estrategias de IEC



	NOMBRE		CÓDIGO
	INFORME		02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN
			3.0 FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013



4. EVENTOS DE INTERES PÚBLICO

La E.S.E Hospital Santa Mónica es una unidad primaria generadora de datos, es decir, quien aporta al sistema la información necesaria para conocer el estado de salud de nuestra población, para orientar las políticas públicas de manera más acertada y racional articulándose con las directrices nacionales y las tendencias mundiales.

Dada la importancia de esta actividad se ha trabajado mucho en capacitar al personal de la institución en el diagnóstico y manejo de los principales eventos de interés en salud publica lo que permitirá una captación más precoz y completa de dichos eventos alertando al sistema de salud con la consecuencia de una mejor atención a la población y en general aportando al bienestar de la comunidad.

Las principales fuentes de información son los RIPS 2Registros Individuales de Prestación de Servicios de Salud” y las fichas de notificación al SIVIGILA, estas últimas diligenciadas por el personal operativo cuando atiende el paciente.

A continuación, un comparativo de los últimos 6 años de los principales eventos notificados por la institución determinando el lugar de presentación donde uno es el primer lugar y 8 el octavo.

	NOMBRE		CÓDIGO
	INFORME		02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN
			3.0 FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

NOTIFICADO	2015	2016	2017	2018	2019	2020
DENGUE	2	1	6	8	6	6
VIGILANCIA INTEGRADA RABIA	3	2	1	1	1	3
LESIONES C EXTERNA	NO	3	3	NA	NA	NA
CHIK V	5	4	NO	NO	NO	NO
VIOLENCIAS	4	5	2	2	2	2
INTENT SUICIDIO	NO	8	5	3	3	5
IRA VIRUS NUEVO	NA	NA	NA	NA	NA	1

El año 2020 fue un año atípico, con la introducción de un nuevo virus respiratorio y la declaración de emergencia sanitaria por la pandemia, hubo cambios en las dinámicas poblacionales que influyeron en el resto de eventos de interés en salud pública, el primer lugar de notificación fue por supuesto para el nuevo virus por SARS COV 2 y dentro de las 5 primeras causas, otra, la ira inusitada, también se debió a este evento que al inicio de la pandemia se notificaba con esta ficha.

Dentro de las 10 primeras causas siguen estando las violencias y los intentos de suicidio, lo que indica que debe continuar con el fortalecimiento de los mecanismos para la intervención de factores de riesgo psicosocial que afectan la salud mental de la población, además de tener en cuenta que el confinamiento secundario a la pandemia desenmascara otras problemáticas familiares y sociales.

El evento de vigilancia de rabia cayo al tercer lugar, pero podría deberse al confinamiento de la población ya nombrado previamente que podría constituirse en un factor protector para la lesión por animales callejeros, tan frecuentes en épocas normales.

Al final de la lista está la tuberculosis, HIV y sífilis gestacional preocupante porque ya parece que son parte del paisaje y se han minimizado sus complicaciones por parte de la población que parece no estar consciente del problema que acarrear. Además, otra de nuestras acciones tiene que ver con la educación a la población teniendo en cuenta estas patologías, lo que se hace a través de redes sociales y en el día a día de la consulta médica y la atención por enfermería.

	NOMBRE		CÓDIGO
	INFORME		02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN
			3.0 FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

También es importante conocer que se nos está muriendo la población, los datos los aportan los certificados de defunción, mostrando una correlación con las causas a nivel país, donde las enfermedades cardio metabólicas es decir por complicaciones de hipertensión y diabetes son un problema de salud pública:

ORDINAL	CAUSAS
1	CARDIOMETABOLICAS
2	OTRAS
3	INFECCIOSAS
4	COVID 19
5	RESPIRATORIAS
6	CANCER
7	ABORTOS
8	HEMORRAGICAS

La E.S.E Hospital Santa Mónica ha trabajado arduamente en el fortalecimiento de la ruta de atención cardiovascular, en revisión del programa se pudo determinar que en el área de consulta externa se atienden las siguientes causas de morbilidad:

N	CODIGO_CIE	DIAGNOSTICO
1	I10X	HIPERTENSION ESENCIAL (PRIMARIA)
2	E109	DIABETES MELLITUS INSULINODEPENDIENTE SIN MENCIÓN DE COMPLICACION
3	E119	DIABETES MELLITUS NO INSULINODEPENDIENTE SIN MENCIÓN DE COMPLICACION
4	I255	CARDIOMIOPATIA ISQUEMICA
5	E039	HIPOTIROIDISMO, NO ESPECIFICADO
6	I48X	FIBRILACION Y ALETEO AURICULAR
7	I509	INSUFICIENCIA CARDIACA, NO ESPECIFICADA
8	N189	INSUFICIENCIA RENAL CRONICA, NO ESPECIFICADA
9	I679	ENFERMEDAD CEREBROVASCULAR, NO ESPECIFICADA
total parcial		

Sobre las cuales se hacen nuestra planeación e intervenciones individuales y grupales.

	NOMBRE		CÓDIGO
	INFORME		02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN
			3.0 FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

N	CODIGO_CIE	DESCRIPCION_CIE PATOLOGIA CARDIOMETABOLICA URGENCIAS 2020
1	I10X	HIPERTENSION ESENCIAL (PRIMARIA)
	U072	COVID-19 (VIRUS NO IDENTIFICADO)
2	I679	ENFERMEDAD CEREBROVASCULAR, NO ESPECIFICADA
3	E109	DIABETES MELLITUS INSULINODEPENDIENTE SIN MENCION DE COMPLICACION
4	I209	ANGINA DE PECHO, NO ESPECIFICADA
5	I500	INSUFICIENCIA CARDIACA CONGESTIVA
6	E162	HIPOGLICEMIA , NO ESPECIFICADA
7	I469	PARO CARDIACO, NO ESPECIFICADO
8	I471	TAQUICARDIA SUPRAVENTRICULAR
9	I200	ANGINA INESTABLE
10	E119	DIABETES MELLITUS NO INSULINODEPENDIENTE SIN MENCION DE COMPLICACION
	total parcial	

Durante este año en el servicio de urgencias se incrementaron las atenciones a pesar de que la atención del programa de cardiovascular se mantuvo por el servicio de consulta externa, pero por el comportamiento que asumió la población ante el miedo de asistir a los servicios de salud se vio abocado las atenciones en esta área.

Revisando por áreas de atención según nuestro perfil epidemiológico se pudo observar:

PRINCIPALES CAUSAS DE MORBILIDAD O ENFERMEDAD 2020		
URGENCIAS PEDIATRIA <1 AÑO A 14 AÑOS	1	DIARREA Y GASTROENTERITIS DE PRESUNTO ORIGEN INFECCIOSO
	2	HERIDA DE LA CABEZA, PARTE NO ESPECIFICADA
	3	INFECCION VIRAL, NO ESPECIFICADA
	4	TRAUMATISMO DE LA CABEZA, NO ESPECIFICADO
	5	ABUSO SEXUAL
	6	INFECCION DE VIAS URINARIAS, SITIO NO ESPECIFICADO
	7	RINOFARINGITIS AGUDA (RESFRIADO COMUN)
	8	AMIGDALITIS AGUDA, NO ESPECIFICADA
	9	ASMA, NO ESPECIFICADA
	10	FIEBRE RECURRENTE, NO ESPECIFICADA

De nuevo las causas infecciosas digestivas y respiratorias están en este grupo lo que implica que deba continuarse la vigilancia del agua para consumo humano y medidas de higiene respiratoria para las poblaciones en lo que nos articulamos con la secretaria de salud municipal.

	NOMBRE		CÓDIGO
	INFORME		02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN
			3.0 FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

El abuso sexual de nuevo entre las 10 primeras causas, por la sensibilización de la población al respecto lo que implica que consulta de manera más precoz, además del buen trabajo institucional que implica la atención de todo paciente con este diagnóstico y su ingreso hasta garantizar la ruta de protección.

URGENCIAS ADULTOS 15 A > 65 AÑOS	1	DIARREA Y GASTROENTERITIS DE PRESUNTO ORIGEN INFECCIOSO
	2	INFECCION VIRAL, NO ESPECIFICADA
	3	LUMBAGO NO ESPECIFICADO
	4	HIPERTENSION ESENCIAL (PRIMARIA)
	5	ENFERMEDAD PULMONAR OBSTRUCTIVA CRONICA CON EXACERBACION AGUDA, N
	6	INFECCION AGUDA DE LAS VIAS RESPIRATORIAS SUPERIORES, NO ESPECIFICADA
	7	INFECCION AGUDA NO ESPECIFICADA DE LAS VIAS RESPIRATORIAS INFERIORES
	8	ENFERMEDAD CEREBROVASCULAR, NO ESPECIFICADA
	9	CELULITIS DE OTRAS PARTES DE LOS MIEMBROS
	10	DIABETES MELLITUS INSULINODEPENDIENTE SIN MENCION DE COMPLICACION

Se observan dentro de las diez primeras causas dos patologías crónicas la hipertensión y el EPOC, quizá por el miedo de los pacientes para venir a sus consultas de programa durante la pandemia y solo venían por urgencias.

El SARS-COV2 hace su debut en el panorama mundial, la codificación inicial se hacía como infección de vías aéreas, se cruza con Sivigila y se determina que era Covid-19 en la mayoría de los casos lo encontrado por urgencias.

Se continuará reforzando por consulta externa las rutas de promoción y prevención y de patologías crónicas, su funcionamiento adecuado, adherencia en pacientes y la evaluación periódica de resultados de manera que pacientes no tengan que consultar por urgencias sino por complicaciones agudas no controlables.

Otro de nuestros servicios emblemáticos es el de odontología, se encontró que dentro de las 10 primeras causas tenemos varias prevenibles con campañas de promoción y prevención de la salud oral lo que permanentemente se está trabajando.

	NOMBRE		CÓDIGO
	INFORME		02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN
			3.0 FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

ODONTOLOGIA	1	CARIES DE LA DENTINA
	2	DEPOSITOS [ACRECIONES] EN LOS DIENTES
	3	GINGIVITIS CRONICA
	4	RAIZ DENTAL RETENIDA
	5	PULPITIS
	6	PERDIDA DE DIENTES DEBIDA A ACCIDENTE, EXTRACCION O ENFERME
	7	PERIODONTITIS CRONICA
	8	FRACTURA DE LOS DIENTES
	9	DIENTES INCLUIDOS
	10	CARIES LIMITADA AL ESMALTE

La salud mental es una prioridad en las políticas públicas nacionales y en especial en nuestra región, el perfil ha cambiado un poco dado que se está haciendo un trabajo completo en el diagnóstico preciso y la codificación adecuada de las patologías para evidenciar diagnósticos que no aparecían en los registros pero que eran frecuentes lo que nos ayuda a hacer una mejor planeación y articulación con nuestros referentes.

SALUD MENTAL	1	TRASTORNO MIXTO DE ANSIEDAD Y DEPRESION
	2	TRASTORNO DE ANSIEDAD , NO ESPECIFICADO
	3	TRASTORNO DEL DESARROLLO DE LAS HABILIDADES ESCOLARES, NO ESPECIFICADO
	4	EPISODIO DEPRESIVO, NO ESPECIFICADO
	5	DEMENCIA , NO ESPECIFICADA
	6	TRASTORNO DEL DESARROLLO DEL HABLA Y DEL LENGUAJE NO ESPECIFICADO
	7	OTROS TRASTORNOS AFECTIVOS BIPOLARES
	8	ESQUIZOFRENIA INDIFERENCIADA
	9	INSOMNIO NO ORGANICO
	10	DELIRIO, NO ESPECIFICADO

	NOMBRE		CÓDIGO
	INFORME		02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN
			3.0 FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

En consulta externa

CONSULTA EXTERNA TOTAL	1	HIPERTENSION ESENCIAL (PRIMARIA)
	2	DIABETES MELLITUS INSULINO Y NO INSULINODEPENDIENTE SIN MENCION DE C
	3	HIPOTIROIDISMO, NO ESPECIFICADO
	4	LUMBAGO NO ESPECIFICADO
	5	DIARREA Y GASTROENTERITIS DE PRESUNTO ORIGEN INFECCIOSO
	6	INFECCION DE VIAS URINARIAS, SITIO NO ESPECIFICADO
	7	RINOFARINGITIS AGUDA (RESFRIADO COMUN)
	8	DOLOR EN MIEMBRO
	9	INFECCION VIRAL, NO ESPECIFICADA
	10	ENFERMEDAD PULMONAR OBSTRUCTIVA CRONICA, NO ESPECIFICADA

Continúan las enfermedades cardio metabólicas como primeras causas de morbilidad en los perfiles, aunque ya no aparece la obesidad en este específicamente quizá por las dificultades que presento la consulta de promoción y prevención que es en la que más se capta esta patología.

PEDIATRIA C EXTERNA	1	ASMA, NO ESPECIFICADA
	2	RINITIS ALERGICA, NO ESPECIFICADA
	3	DERMATITIS ATOPICA, NO ESPECIFICADA
	4	MICROCEFALIA
	5	TAQUICARDIA PAROXISTICA, NO ESPECIFICADA
	6	INFECCION DE VIAS URINARIAS, SITIO NO ESPECIFICADO
	7	DEFORMIDAD EN VALGO, NO CLASIFICADA EN OTRA PARTE
	8	PARALISIS CEREBRAL ESPASTICA
	9	PREPUCIO REDUNDANTE, FIMOSIS Y PARAFIMOSIS
	10	SINDROME DE DOWN, NO ESPECIFICADO

Aparecen en el perfil diagnóstico de defectos congénitos, llama la atención la microcefalia, podría deberse a una mayor sensibilización del personal a la notificación de estos eventos de interés en salud pública.

Debe continuarse haciendo seguimiento al evento microcefalia profundizando en su origen, consecuencias del Zika u otro origen, interesante y necesario averiguarlo, además de empalmar con las EPS para el seguimiento y manejo

	NOMBRE		CÓDIGO
	INFORME		02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN
			3.0 FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

completo de estos pacientes

COVID-19

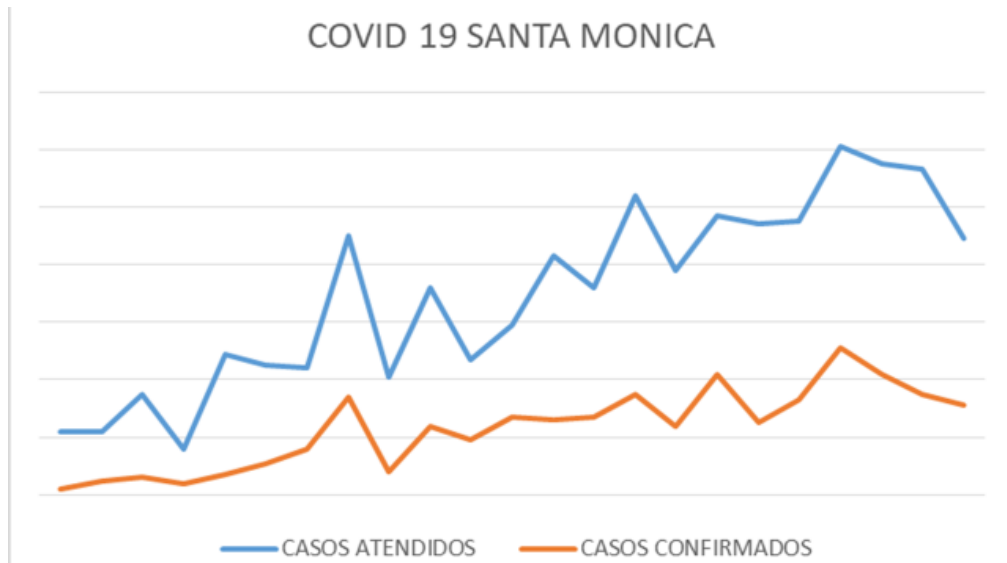
Desde diciembre del año 2019, que se empezó a recibir información sobre la existencia de un virus nuevo hasta este momento que entramos en un nuevo pico de la pandemia hemos recorrido un camino doloroso y difícil que ha dejado muertes, secuelas y angustia pero cuyo epílogo dependerá de lo que aprendamos siendo minuciosos con la información recolectada lo que nos permitirá ir generando el conocimiento necesario, es por eso que la información es tan importante, porque puede cambiar una realidad en salud y por ello nuestro compromiso con la confiabilidad y exactitud de esta.



	NOMBRE		CÓDIGO
	INFORME		02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN
			3.0 FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

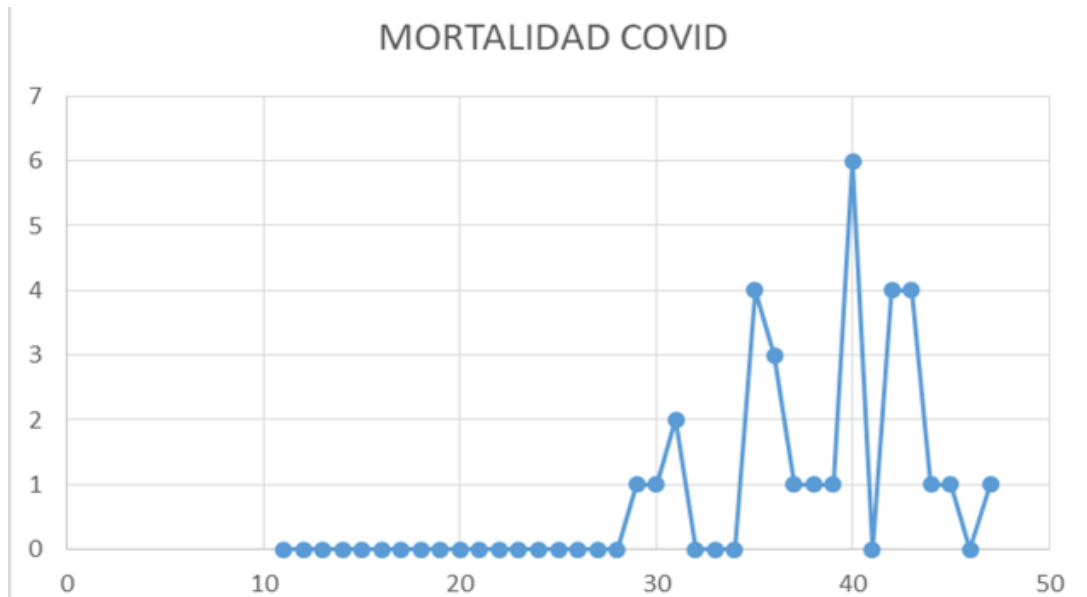


Número de consultas vs semana epidemiológica de la atención



Visión global del volumen de pacientes vs los positivos con comprobación por laboratorio

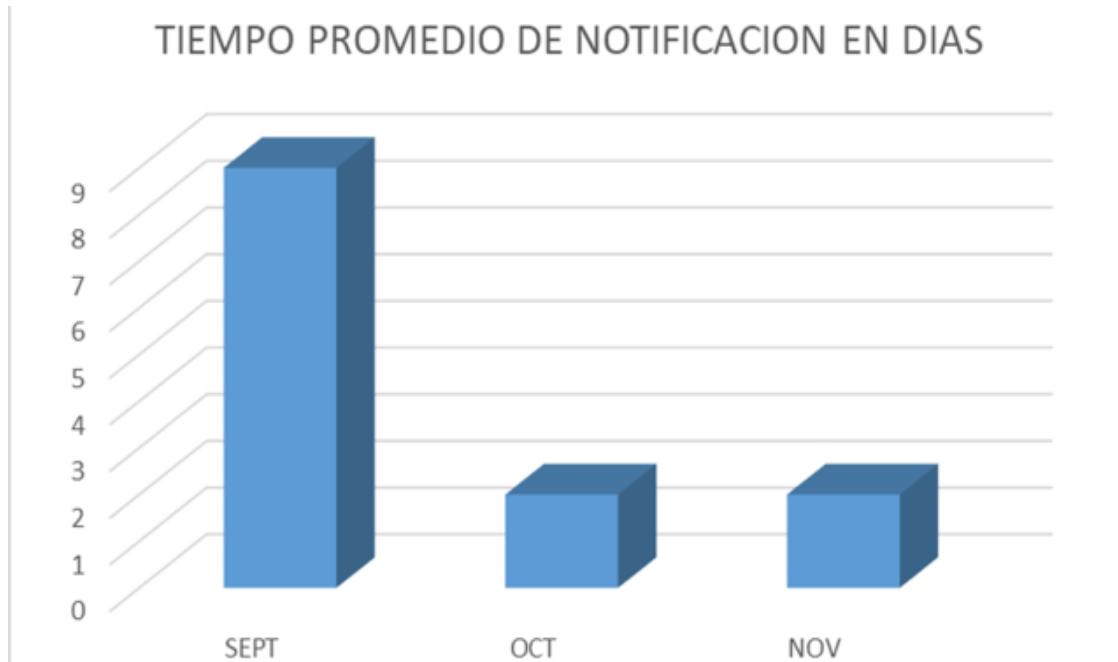
	NOMBRE		CÓDIGO
	INFORME		02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN
			3.0 FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013



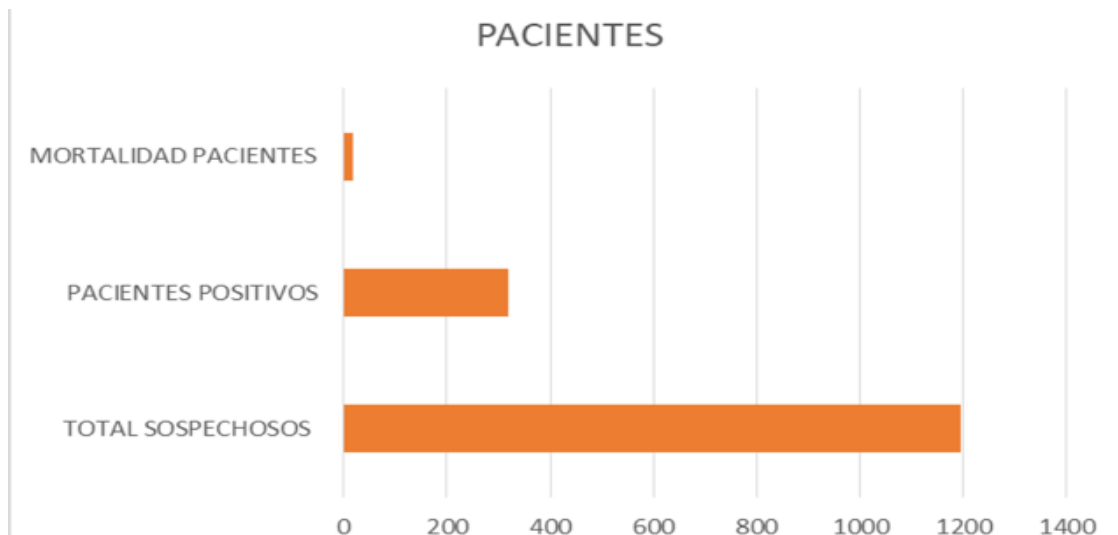
Mortalidad respecto a la semana epidemiológica de presentación del evento



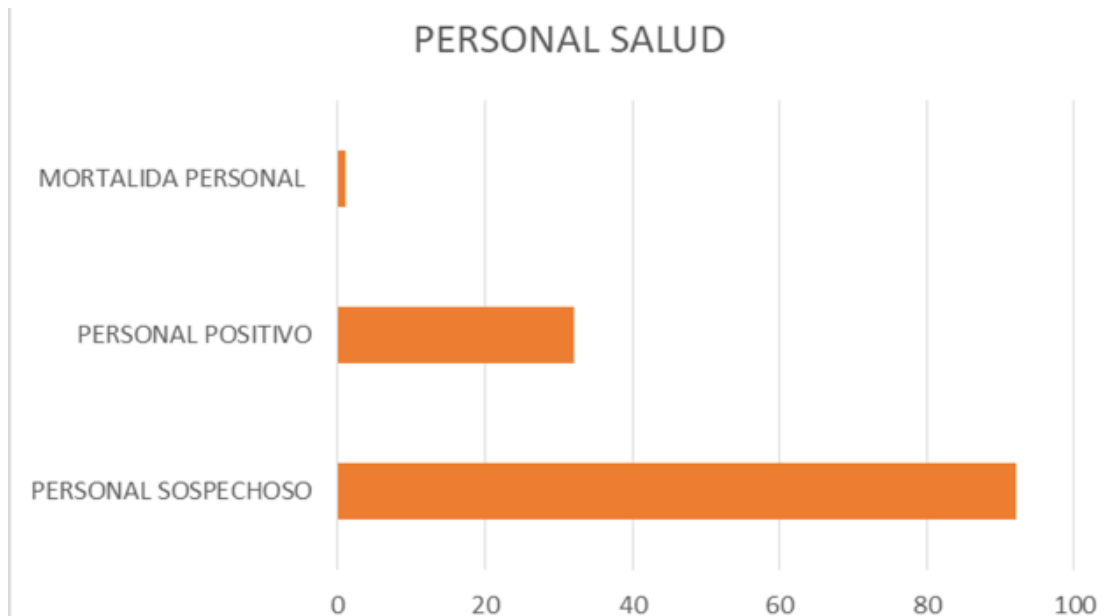
	NOMBRE		CÓDIGO
	INFORME		02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN
			3.0 FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013



Inicialmente conforme avanzaba la pandemia aumentaba la necesidad de búsqueda activa y se iban generando estrategias de captación de casos lo que aumentó el número de las notificaciones aumentando los tiempos lo que se fue ajustando conforme ganábamos experiencia en manejo de un nuevo volumen de eventos de notificación inmediata en corto tiempo.

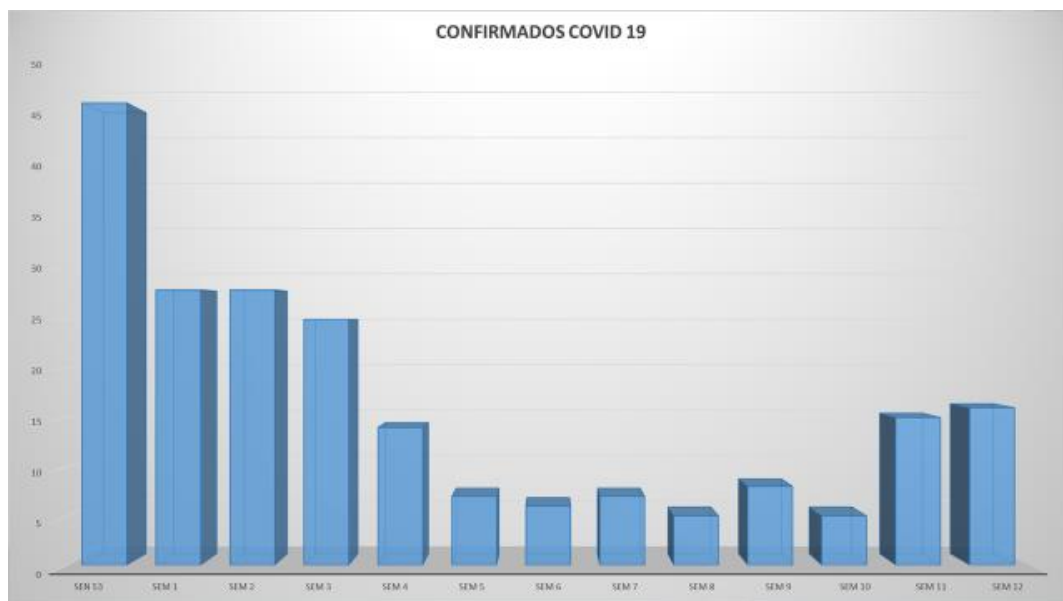


	NOMBRE		CÓDIGO
	INFORME		02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN
			3.0 FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013



SE HACE NECESARIO RENDIR TRIBUTU AL PERSONAL QUE BRINDO SU VIDA EN LA ATENCION DE ESTA PANDEMIA.

Nuevo año, 2021, disminución de casos, esperanza de vacunación...nuevo pico.



	NOMBRE		CÓDIGO
	INFORME		02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN
			3.0 FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013



5. SEGURIDAD DEL PACIENTE

Desde el área de seguridad del paciente se realizaron diferentes actividades con el fin de intervenir y capacitar al personal asistencial, guardas de seguridad servicios generales y cocina, entre otras áreas, abarcando los siguientes temas

- Adherencia en barreras de seguridad
- Protocolo de lavado de manos
- Limpieza y desinfección de áreas de superficies
- Prevención de caídas
- Prevención de úlceras por presión.
- Prevención de infecciones.

	NOMBRE		CÓDIGO
	INFORME		02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN
			3.0 FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

CONTROL DE PREVENCION DE INFECCIONES



El área de seguridad del paciente apoyo en las actividades de intervención del riesgo originado por la emergencia por COVID-19 la cual fue direccionada al personal asistencial y administrativo.

5.1 EVENTOS ADVERSOS-INCIDENTES- FALLAS EN LA ATENCIÓN

Durante el año 2020 los eventos adversos, incidentes, fallas en la atención presentados con mayor frecuencia en la E.S.E Hospital Santa Mónica fueron:

Caídas
Fugas
Desacato de órdenes médicas (incumplimiento).
Error de dispensación.

	NOMBRE		CÓDIGO
	INFORME		02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN
			3.0 FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

Error en Administración.

Error en toma muestra de laboratorio (identificación de paciente o paciente equivocado, contenedor equivocado).

Infecciones Asociadas a la Atención en salud

6. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

La institución viene implementando el SG-SST acorde al Decreto 1072 de 2015 y Resolución 0312 de 2019 con un cumplimiento del 85.25% según autoevaluación realizada en diciembre 2020 por la profesional en SST. Este sistema busca mejorar las condiciones de salud de los trabajadores enfocado en prevenir las enfermedades laborales y accidentes de trabajo generando una cultura de autocuidado y bienestar que impacte positivamente en la atención de los usuarios.

El reporte de los resultados de la autoevaluación de Estándares Mínimos del año 2019-2020 del SGSST se realizó al Ministerio de Trabajo por medio de la página del Fondo de Riesgos Laborales cumpliendo con los requerimientos en los tiempos establecidos.

Ante la declaración de emergencia económica, social y sanitaria para enfrentar la pandemia por SARS COV-2 , la E.S.E Hospital Santa Mónica se acogió a las directrices emitidas por el Ministerio de Salud y Protección Social adoptando las medidas preventivas en aras de proteger la población de usuarios, acompañantes, trabajadores y colaboradores de la institución.

A efectos de mitigar el impacto del riesgo de contagio de enfermedad por COVID -19 se implementó la Resolución 1155 de 2020 *“Por el cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control de riesgo del Coronavirus COVID-19 en la prestación de servicios de salud, incluidas las actividades administrativas, de apoyo y de alimentación”*, el cual fue verificado por la Secretaria Departamental de Salud de Risaralda y la certificación de cumplimiento por parte ARL Colmena.

Desde el área de sistemas se desarrolló la plataforma DETECTA para brindar apoyo al Sistema de vigilancia epidemiológico por COVID-19 en donde los

Página 30 de 73

	NOMBRE		CÓDIGO
	INFORME		02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN
			3.0
		FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013	

trabajadores registran diariamente las condiciones de salud, la cual es monitoreada por el medico laboral de la institución para realizar estricto seguimiento al personal aislado por caso probable o caso confirmado por COVID - 19.

El COPASST realiza reuniones semanales y se envía al Ministerio de trabajo informe todos los viernes sobre entrega de elementos de protección personal y cumplimiento de normas de bioseguridad además de apoyar las inspecciones de adherencia al protocolo Resolución 1155 de 2020.

7. GESTIÓN FINANCIERA

ANALISIS FINANCIERO EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SANTAMONICA DE DOSQUEBRADAS EN FORMA COMPARATIVA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 COMPARATIVA CON EL 31 DE DICIEMBRE DE 2019.

COMPORTAMIENTO DE LOS INGRESOS AL CIERRE DE LA VIGENCIA DE 2020 COMPARATIVO CON LA VIGENCIA ANTERIOR

7.1 RECONOCIMIENTOS PRESUPUESTALES

El reconocimiento presupuestal tota, acumulado al cierre de la vigencia 2020, aumenta en el **3%** con respecto al mismo periodo en el año 2019, No obstante, se debe tener en cuenta que se registraron en la disponibilidad inicial como producto de los recursos de destinación específica un valor de **6.747MM**, para la **culminación del proyecto de inversión “Remodelación y Ampliación del área de Urgencias de la ESE”**, y recursos para la adquisición de un tomógrafo. La facturación radicada por venta de servicios en este periodo en forma comparativa decrece en el **-17%**, no obstante se debe tener en cuenta que la vigencia 2020 que la reducción es producto de la baja en la producción debido a la **PANDEMIA COVID-19**, dado que a partir del mes de marzo se reducen la prestación servicios de las especialidades y consulta externa y las consultas en los centros de atención ambulatoria, lo cual incide de manera significativa en la producción, el régimen subsidiado registra un reducción en la facturación radicada del **-15%** y el régimen

	NOMBRE		CÓDIGO
	INFORME		02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN
			3.0 FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

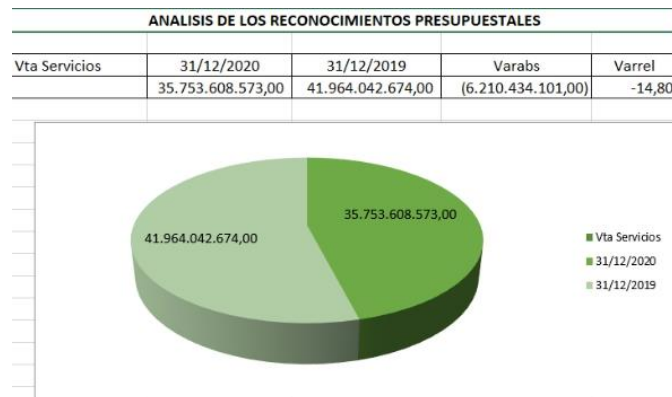
contributivo una disminución **-51%**, es de resaltar que en la vigencia 2020 las secretaria de salud tanto departamental como municipal realizaron todos los esfuerzos para realizar los contratos y cubrir los servicios prestados a la población no afilada por tal motivo este renglón rentístico tiene un aumento significativo pese a la emergencia sanitaria de un 135%, debido la reducción de los accidentes de tránsito el SOAT registro una disminución en la facturación radicada al cierre de la vigencia 2020, Plan de intervenciones colectivas tuvo un incremento del **43%** producto a los contratos adicionales que se realizaron con la secretaria de salud departamental para realizar rastreo y seguimiento a los pacientes de COVID-19 del departamento de Risaralda, en el **-19%**, las otras ventas de servicios prestados, la recuperación de cartera de vigencias anteriores, registra a la fecha un aumento del **167%**, aspecto que obedece a los recursos que estaban pendientes por ingresar de vigencias anteriores y que han fortalecido el recaudo de este renglón rentístico esto se debe a las múltiples gestiones de cobro que se realizaron con las EAPB, es importante tener presente que la meta del presupuesto para este renglón para la vigencia actual es de **4.500MM**, lo anterior nos permite concluir que al cierre de la vigencia 2020 se cumple y se registra un recurso no aforado en la suma de **9.376MM**, con respecto al mismo periodo de la vigencia anterior.

En este sentido se puede concluir que la venta de servicios por cada uno de los renglones rentísticos registra una reducción lo cual está sustentado en la contingencia que se vive en los hospitales de la red pública desde el mes de marzo de 2020, mediante la cual se declaró la emergencia sanitaria, prorrogada hasta el 28 de febrero de 2020.

Gráficos del comportamiento en la facturación radicada por venta de servicios con el mismo periodo de la vigencia anterior:

	NOMBRE		CÓDIGO
	INFORME		02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN
			3.0 FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

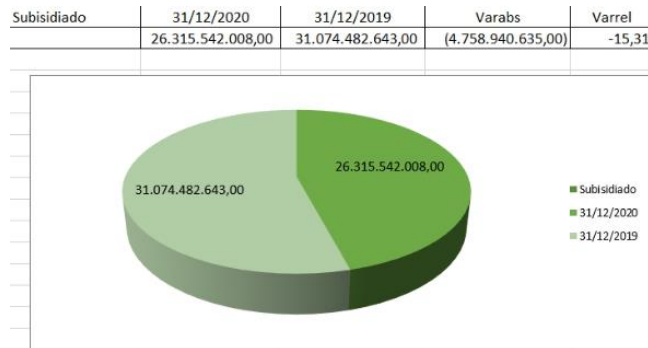
7.2 Venta de Servicios



Régimen Subsidiado

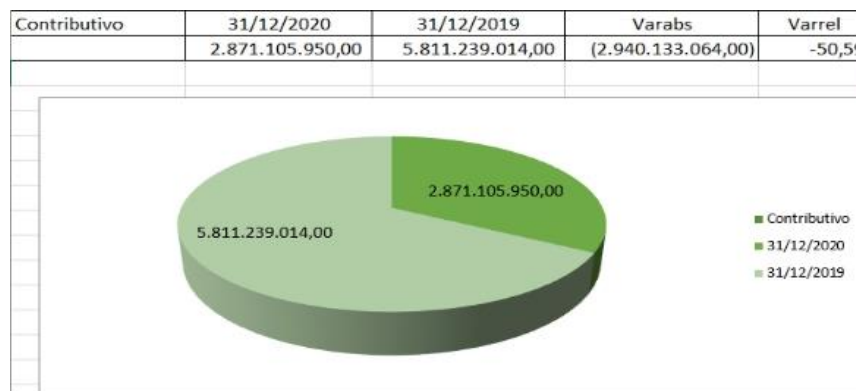
Se debe tener presente que este renglón representa el **74%** de participación en el presupuesto de ingresos de la entidad, al cierre de la vigencia 2020, la facturación radicada por este renglón se redujo en el **-15.%,** No obstante se debe tener en cuenta que a partir del mes de marzo de la actual vigencia, la productividad se ha visto afectada por la declaratoria de emergencia sanitaria y Emergencia Económica Social y Ecológica, esta situación afectó la dinámica normal de este renglón rentístico que siempre ha venido con una tendencia incremental importante, por tal motivo la ESE ha ido abriendo servicios ambulatorios de acuerdo a la evolución de **LA PANDEMIA,** y poco a poco restableció en forma gradual la prestación de servicios teniendo en cuenta los protocolos de seguridad establecidos para tal efecto **Este comportamiento se puede analizar mejor con el siguiente gráfico:**

	NOMBRE		CÓDIGO
	INFORME		02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN
			3.0 FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013



Régimen Contributivo

En cuanto a este concepto es evidente la reducción al cierre de la vigencia 2020, con respecto al año anterior en el **-51%**, lo anterior obedece al impacto que genera en la producción, la **PANDEMIA COVID-19**, desde el mes de marzo, ***Veamos en el siguiente cuadro las variaciones que se registran al cierre de la vigencia de 2020:***

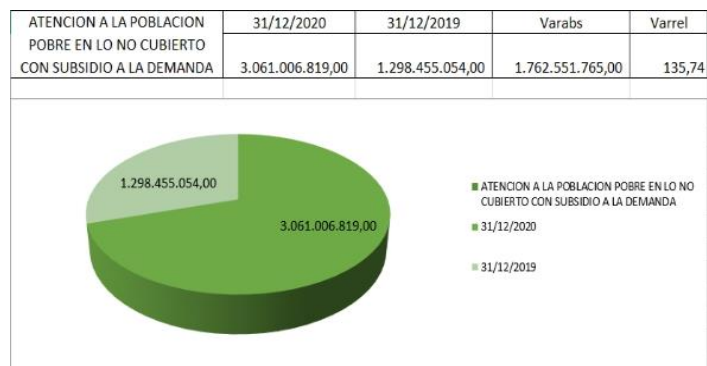


Atención A La Población Pobre En Lo No Cubierto Con Subsidio A La Demanda.

Es de resaltar que pese a la emergencia sanitaria producto a pandemia COVID-19 en la vigencia 2020 las secretarías de salud tanto departamental como municipal realizaron todos los esfuerzos para realizar los contratos y cubrir los servicios

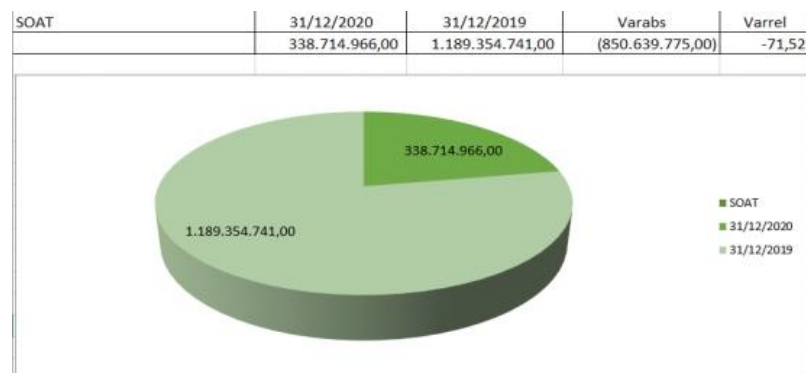
	NOMBRE		CÓDIGO
	INFORME		02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN
			3.0 FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

prestados a la población no afilada por tal motivo este renglón rentístico tiene un aumento significativo pese a la emergencia sanitaria de un 135%, ***Veamos en el siguiente cuadro las variaciones que se registran al cierre de la vigencia de 2020:***



SOAT

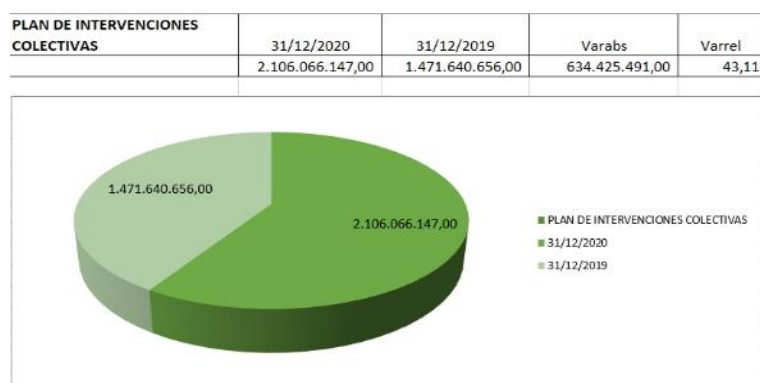
Igual que en los renglones anteriores se puede evidenciar una reducción en la facturación radicada por **SOAT**, lo anterior se sustenta con las restricciones propias del aislamiento preventivo obligatorio y el cierre de fronteras entre los Municipios Lo que disminuyo los accidentes de tránsito en el departamento, al cierre de la vigencia de 2020, se registra una variación decreciente del **-72% Lo cual se puede observar en el siguiente cuadro:**



	NOMBRE		CÓDIGO
	INFORME		02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN
			3.0
		FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013	

Plan De Intervenciones Colectivas:

Plan de intervenciones colectivas tuvo un incremento del **43%** producto a los contratos adicionales que se realizaron con la secretaria de salud departamental para realizar rastreo y seguimiento a los pacientes de COVID-19 del departamento de Risaralda, ***Veamos en el siguiente cuadro las variaciones que se registran al cierre de la vigencia de 2020:***

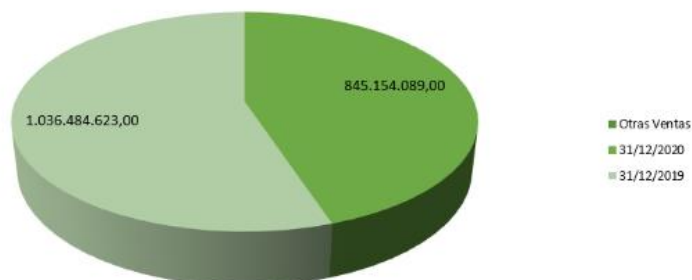


Otras Ventas de Servicios

La reducción en el renglón de facturación radicada de otras ventas de servicios al cierre de la vigencia del año 2020, en comparación con el periodo anterior es del **-18%**, desde el mes de agosto de la vigencia se volvió a tener contratación con Sanidad, lo cual permitió dinamizar más el movimiento de este renglón rentístico adicional al contrato de que se realizó con la gobernación con recursos de regalías para la atención y rastreo en el departamento de Risaralda, no obstante se debe tener en cuenta el impacto que está generando la **PANDEMIA COVID-19**, desde el mes de marzo de 2020, afectando la venta de servicios en todas las ESE de la red pública con las demás entidades. ***Veamos el comportamiento registrado al cierre de la vigencia 2020 en el siguiente cuadro:***

	NOMBRE		CÓDIGO
	INFORME		02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN
			3.0 FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

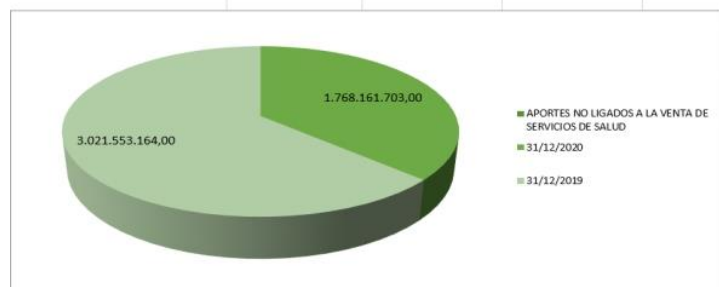
Otras Ventas	31/12/2020	31/12/2019	Varabs	Varrel
	845.154.089,00	1.036.484.623,00	(191.330.534,00)	-18,46



7.3 APORTES NO LIGADOS A LA VENTA DE SERVICIOS DE SALUD

En este renglón rentístico apresar que se vio disminuido en un -43 dado a que en la vigencia 2019 se recibieron recursos para adicionar al proyecto de la obra de la remodelación de urgencias, es importante resaltar que la ese Hospital Santa Mónica se vio beneficiado por la resolución 2017, en el cual le asignaron **1.104 MM** para pagar los pasivos laborales de la vigencia 2020, también se realizó en la vigencia 2020 un convenio por 3 años con la Empresa Nacional Promotora Del Desarrollo Territorial y en la vigencia 2020 se reconocieron **103 MM** de pesos.

APORTES NO LIGADOS A LA VENTA DE SERVICIOS DE SALUD	31/12/2020	31/12/2019	Varabs	Varrel
	1.768.161.703,00	3.021.553.164,00	(1.253.391.461,00)	-41,48

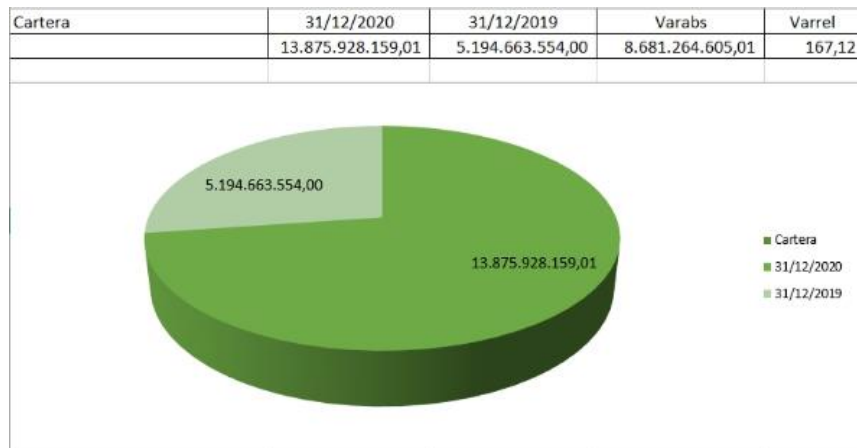


	NOMBRE		CÓDIGO
	INFORME		02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN
			3.0 FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

Recuperación de Cartera:

La recuperación de cartera en estas entidades del estado no es una tarea fácil, no obstante y pese a las dificultades que se tuvo en el giro de los recursos en la vigencia 2020, se fortaleció el recaudo por este renglón rentístico y por ello se registra un incremento del **167%** con respecto al mismo periodo del año 2019, dentro de estos recursos, además se debe tener en cuenta que el presupuesto aprobado para la recuperación de cartera de vigencias anteriores en la presente vigencia asciende a **4.500MM**, lo que evidencia que al cierre del de la vigencia 2020 ha superado el techo establecido, en este orden de ideas se puede concluir que al 31 de diciembre de 2020, se tienen recursos no aforados por este renglón rentístico en la suma de **9.378MM**, lo cual se debe a las múltiples gestiones que realizó la ESE para optimizar su recaudo y las acciones determinadas en las normas decretadas en el periodo de Emergencia, Económica, Social y Ecológica, en cuanto a la compra de cartera y fortalecimiento de los ingresos para las Empresas Sociales del Estado de la Red Pública.

Veamos en el gráfico el comportamiento de este renglón rentístico:



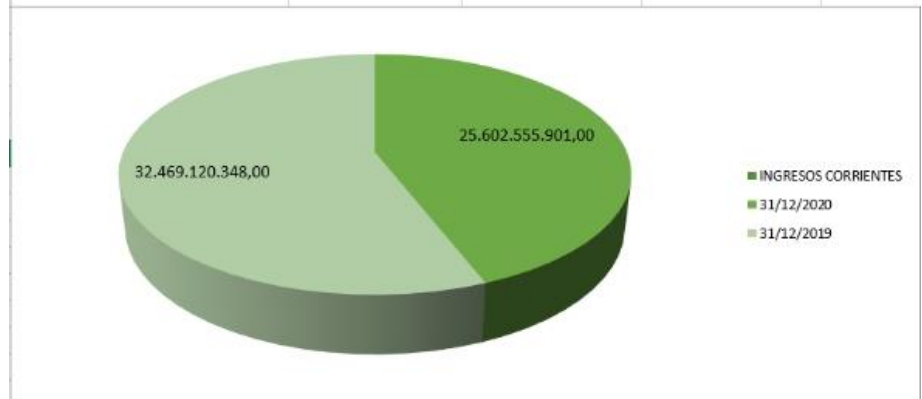
	NOMBRE		CÓDIGO
	INFORME		02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN
			3.0
		FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013	

8.COMPORTAMIENTO EN EL RECAUDO AL CIERRE DE LA VIGENCIA DE 2020 COMPARATIVO CON LA VIGENCIA ANTERIOR

Igual que en el caso de los reconocimientos, se debe realizar el análisis sin incluir los recursos de destinación específica para la ejecución del proyecto de inversión de la ampliación y remodelación del área de urgencias y la compra de un tomógrafo en la Empresa Social del Estado Hospital Santa Mónica de Dosquebradas, en este orden de ideas el recaudo sin incluir los recursos de la disponibilidad inicial, los cuales se dejaron reconocidos en el presupuesto de ingresos y gastos para la vigencia 2020, bajo este análisis los recaudos por venta de servicios de la vigencia se redujeron al cierre de la vigencia 2020 en un **-21%**, pero cuando se analiza el consolidado del recaudo incluyendo el valor de la disponibilidad inicial, en el cual se incluyeron los recursos para la compra del Tomógrafo y la culminación de la obra de inversión para la ampliación del área de urgencias de la ESE y la recuperación de cartera de vigencias anteriores, el recaudo de la vigencia ha aumentado en el 5.56%, con respecto al mes de diciembre de 2019, por cuanto se ha registrado un aumento importante en la recuperación de cartera de vigencias anteriores en un **167%**, valor que ha permitido fortalecer el total del recaudo sin inversión. ***En el siguiente cuadro se puede observar el comportamiento del recaudo en el total de las ventas de servicios de salud, sin tener en cuenta los recursos de la disponibilidad inicial y la recuperación de cartera de vigencias anteriores.***

	NOMBRE		CÓDIGO
	INFORME		02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN
			3.0 FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

INGRESOS CORRIENTES	31/12/2020	31/12/2019	Varabs	Varrel
	25.602.555.901,00	32.469.120.348,00	(6.866.564.447,00)	-21,15

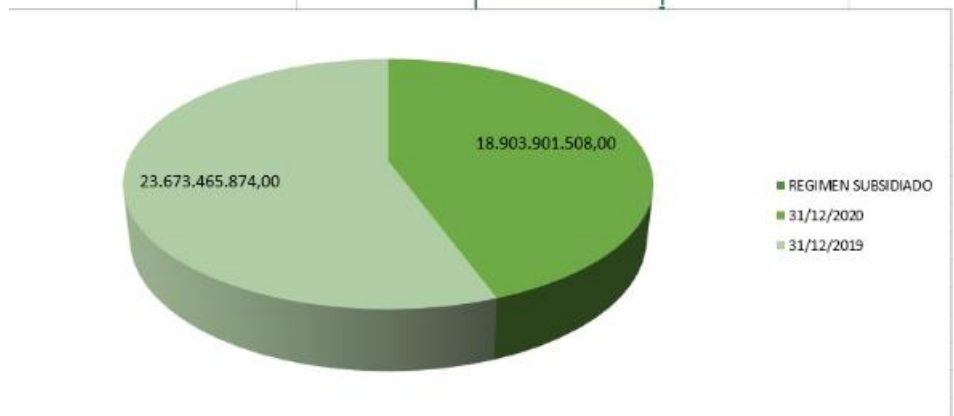


Régimen Subsidiado

El régimen subsidiado registra al cierre de la vigencia 2020 una reducción en el recaudo del **-20%** con respecto al mismo periodo de la vigencia anterior, lo anterior se sustenta en el comportamiento que se ha registrado en el giro directo durante este periodo, el cual ha registro una reducción importante durante la vigencia 2020, lo cual aunado al tema de la **PANDEMIA COVID-19**, ha afectado la productividad en estas entidades durante este periodo:

Veamos el gráfico del recaudo en el régimen subsidiado.

REGIMEN SUBSIDIADO	31/12/2020	31/12/2019	Varabs	Varrel
	18.903.901.508,00	23.673.465.874,00	(4.769.564.366,00)	-20,15



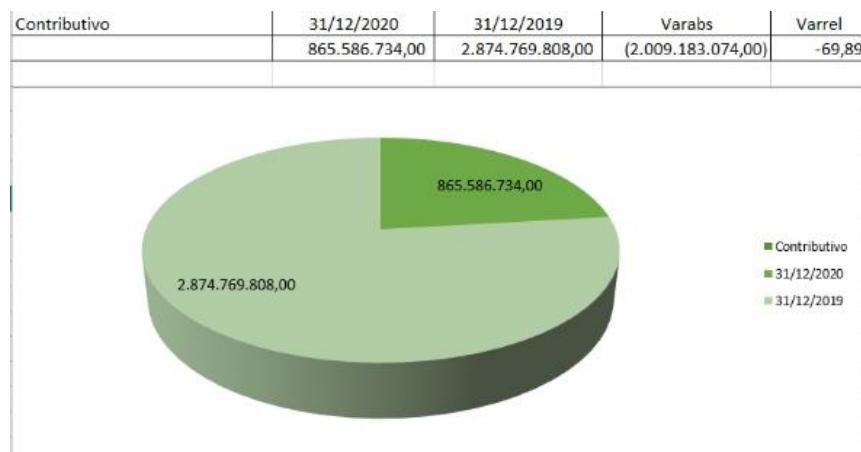
	NOMBRE		CÓDIGO
	INFORME		02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN
			3.0 FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

Régimen contributivo

Consistente con el comportamiento de la facturación radicada por este renglón rentístico al cierre de la vigencia 2020, se evidencia una reducción en el recaudo del **70%**, por lo cual se deben seguir optimizando las gestiones del departamento de cartera con las aseguradoras del régimen contributivo para mejorar el resultado en el recaudo por este renglón rentístico, sin dejar de observar en el presente informe que el aumento en el recaudo registrado en la vigencia anterior tiene su sustento en la movilidad entre regímenes.

Con base en lo anterior se debe tener en cuenta que la entidad no tiene en la actualidad contratos con las EPS CONTRIBUTIVAS, excepto SANITAS y SURA que se considera realiza los pagos dentro de la oportunidad requerida, estas entidades tiene un record negativo en el histórico de pagos a las ESE de la red pública como malas pagadoras por los servicios que se les presta, se debe tener en cuenta que dentro de los saldos de cartera se tienen deudas del contributivo con la EPS MEDIMAS, pagos que no se han realizado a la entidad

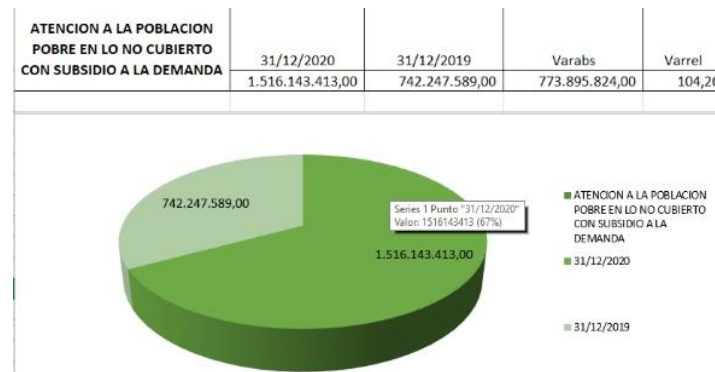
En el gráfico siguiente se pueden observar las variaciones:



	NOMBRE		CÓDIGO
	INFORME		02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN
			3.0 FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

ATENCION A LA POBLACION POBRE EN LO NO CUBIERTO CON SUBSIDIO A LA DEMANDA

Es de resaltar que pese a la emergencia sanitaria producto a pandemia COVID-19 en la vigencia 2020 las secretaria de salud tanto departamental como municipal realizaron todos los esfuerzos para realizar los con pagos de los servicios prestados a la población no afiliada por tal motivo este renglón rentístico tiene un aumento significativo pese a la emergencia sanitaria de un 104%, los valores que no se recaudaron fue por motivo de los pacientes irregulares que se facturaron y están en conciliación con dichas entidades ***Veamos en el siguiente cuadro las variaciones que se registran al cierre de la vigencia de 2020***



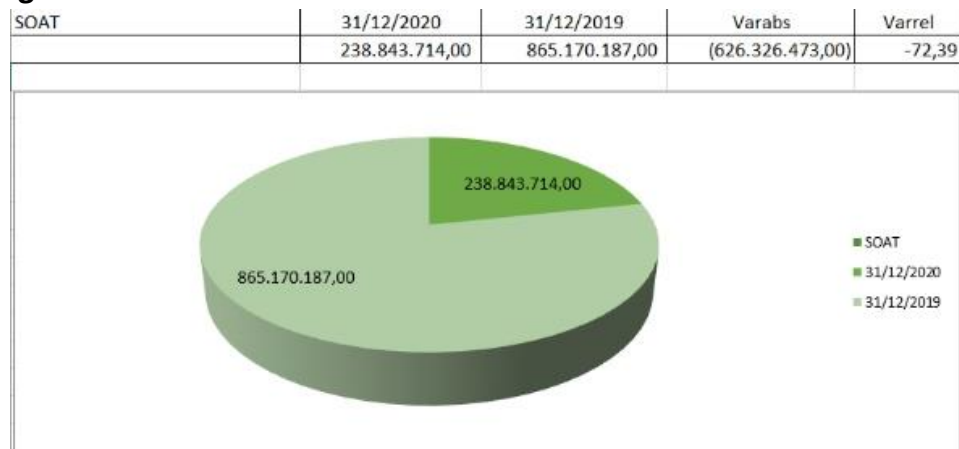
SOAT

En este renglón al igual que en los anteriores, referidos en el presente análisis se evidencia una reducción en el recaudo, se debe tener presente, que, en la vigencia anterior, el recaudo fue muy positivo, La Disminución de este renglón fue del **72%** en pesos **626MM**, no obstante, también se debe tener en cuenta que a partir del mes de marzo se redujo la producción en la entidad por efecto de la atención direccionada a la **PANDEMIA COVID-19**.

En la vigencia 2020 debido a las medidas del confinamiento obligatorio redujo la accidentalidad en el país y consecuentemente en la región, esta es una de las

	NOMBRE		CÓDIGO
	INFORME		02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN
			3.0 FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

razones de peso para que el valor por este renglón rentístico se haya reducido tanto en el reconocimiento como en el recaudo. Se espera que para la vigencia 2021 se pueda dar apertura gradual del transporte intermunicipal se puedan fortalecer las acciones que se reconocen por este renglón. ***En el cuadro siguiente se puede analizar el comportamiento en materia del recaudo de este renglón rentístico***



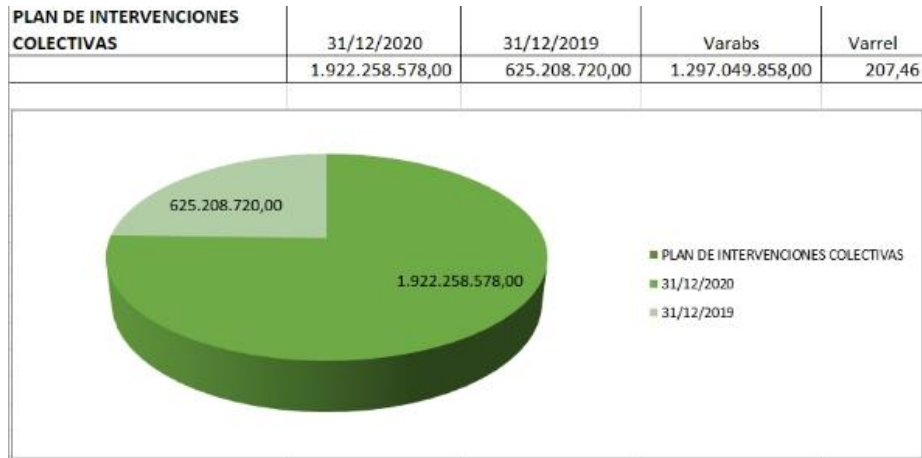
PLAN DE INTERVENCIONES COLECTIVAS

Plan de intervenciones colectivas tuvo un incremento en el recaudo en la vigencia 2020 del **207%** producto a los recaudos de los contratos adicionales que se realizaron con la secretaria de salud departamental para realizar rastreo y seguimiento a los pacientes de COVID-19 del departamento de Risaralda,

Con el PIC municipio a pesar de que se reconocieron y se realizaron las actividades, el ingreso por este concepto no alcanzo a ingresar antes del cierre de la vigencia 2020.

Veamos en el siguiente cuadro las variaciones que se registran al cierre de la vigencia de 2020:

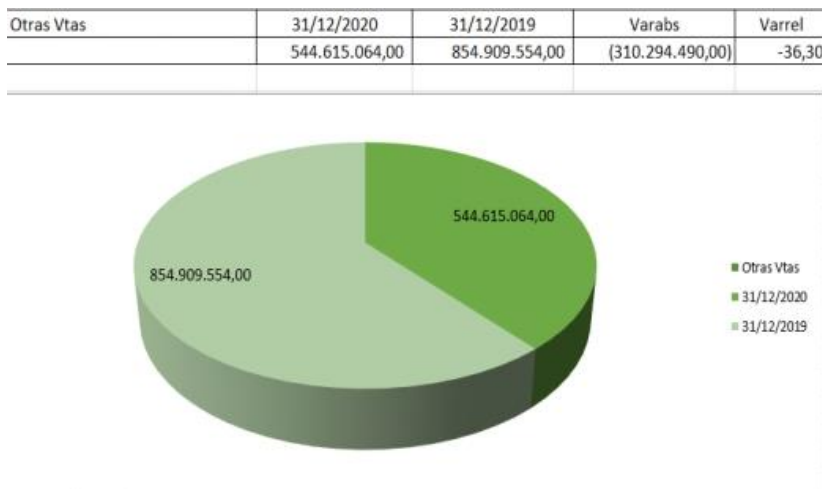
	NOMBRE		CÓDIGO
	INFORME		02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN
			3.0 FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013



Otras Ventas de Servicios

Consistente el recaudo con el comportamiento de la facturación radicada, el recaudo en este renglón rentístico registra al cierre de la vigencia 2020, una reducción del **-36%**, con respecto al mismo periodo de la vigencia anterior, en la vigencia se forneció la contratación con las **ERP COSMITET Y SANIDAD**, lo cual permitió mejorar el comportamiento en este renglón comparado con el tercer trimestre de 2020, al igual se tiene la expectativa de celebrar un nuevo convenio con la policía para la vigencia 2021.

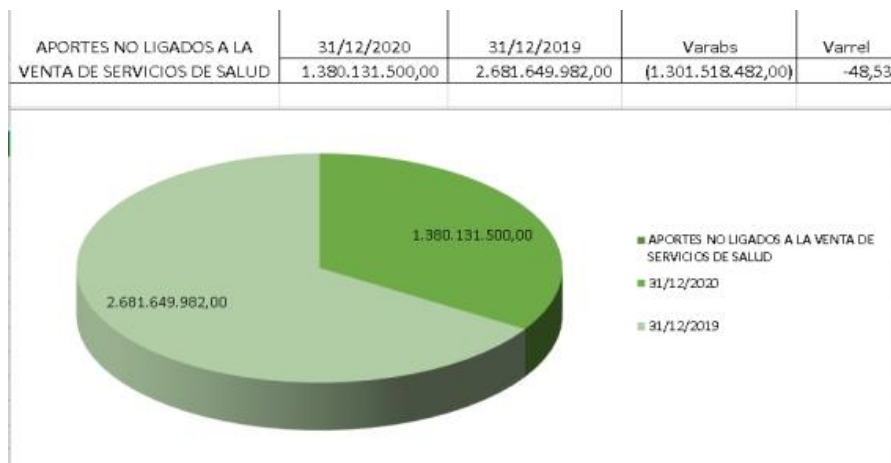
Veamos el gráfico en el cual se evidencia esta variación:



	NOMBRE		CÓDIGO
	INFORME		02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN
			3.0 FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

APORTES NO LIGADOS A LA VENTA DE SERVICIOS DE SALUD

En este renglón rentístico a pesar que se vio disminuido en un -48 dado a que en la vigencia 2019, se recibieron recursos para adicionar al proyecto de la obra de la remodelación de urgencias, es importante resaltar que la ese Hospital Santa Mónica se vio beneficiado por la resolución 2017, en el cual le asignaron **1.104 MM** para pagar los pasivos laborales de la vigencia 2020, también se realizó en la vigencia 2020 un convenio por 3 años con la Empresa Nacional Promotora Del Desarrollo Territorial y en la vigencia 2020 se reconocieron **103 MM** de pesos.



Recaudo de Cartera

El análisis de este renglón para a la vigencia 2020, fue un año histórico en la recuperación de cartera, es importante registrar que la ESE gracias a la gestión realizada con su grupo de cartera se pudo superar la meta planteada para la vigencia lo que género que al cierre de la vigencia 2020 cuente con recursos no aforados en la suma de **9.376MM**.

	NOMBRE		CÓDIGO
	INFORME		02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN
			3.0 FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

9. ANALISIS DEL COMPORTAMIENTO DEL GASTO

Se realiza análisis del comportamiento del gasto desde el punto de vista del compromiso al cierre de la vigencia 2020 comparativo con el mismo periodo en el año 2019

El total de los compromisos al cierre de la vigencia 2020, se evidencia una disminución en el **-3.42%** con respecto al mismo periodo de la vigencia anterior, se debe tener en cuenta que dentro de este valor está incluido el gasto por inversión y las cuentas por pagar de vigencias anteriores, sin embargo para este análisis y poder conocer las variaciones por cada uno de los rubros del presupuesto de gastos, que están directamente relacionadas con la misión de la entidad, se debe excluir la inversión. esta disminución está básicamente sustentado en el en la disminución de los gastos de operación comercial por el por la baja en la producción por la pandemia los cuales disminuyeron en un **-25%**, en los gastos generales por el aumento en un **30%** en los siguientes rubros: materiales y suministro, seguros, comunicación y transporte, gastos sindicales principalmente basados en lo anterior se puede concluir que los gastos de funcionamiento se incrementaron en el **12%** este aumento está sustentado en el incremento en el rubro de sentencias que tuvo una variación en aumento del **16612.76%**, para finalizar se debe precisar que las cuentas por pagar de vigencias anteriores se incrementaron al cierre de la vigencia 2020 en el **144%**, variación que incide en forma directa en el comportamiento en ascenso de los compromisos presupuestales, pero se debe aclarar que en un alto porcentaje las cuentas por pagar están financiadas con recursos de destinación específica.

Veamos el comportamiento de los gastos por los rubros más representativos:

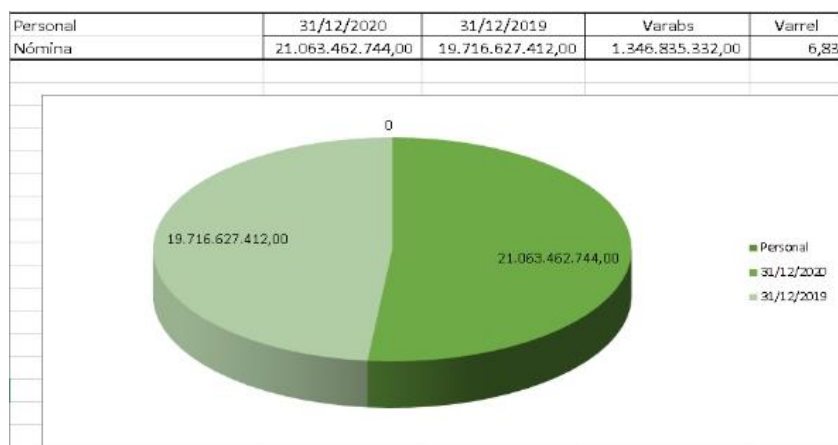
	NOMBRE		CÓDIGO
	INFORME		02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN
			3.0 FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

a. Gastos de Personal

Los gastos asociados a la nómina registran un aumento que es normal, si se tiene en cuenta el incremento del **7%** lo cual está sustentado en el aumento decretado por el Gobierno Nacional y lo correspondiente a la convención con el sindicato.

Se debe registrar en el presente análisis que fuera de los gastos normales de la planta fija, se tienen **17** cargos en la planta temporal que iniciaron sus actividades desde el mes de enero de 2020.

En el siguiente gráfico se pueden observar las variaciones en este importante rubro:



b. Servicios personales indirectos

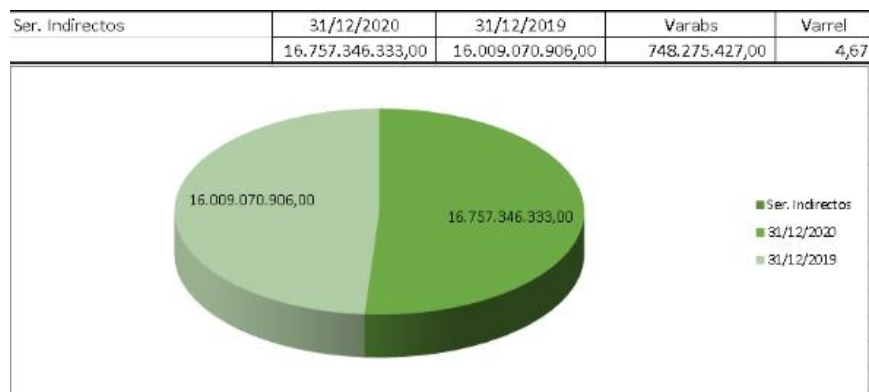
Este rubro se incrementa en el **5%**, equivalente a **748MM**, con respecto al mismo periodo del año anterior, esto se dio por contratación del personal para dar cumplimiento con el contrato de trasteo y seguimiento de los pacientes COVID-19 en el departamento Risaralda.

Es importante que en el presente análisis se tenga en cuenta que este es uno de los rubros más importantes en la ejecución del presupuesto de gastos, por cuanto por este se reconocen los compromisos que tienen que ver con los

	NOMBRE		CÓDIGO
	INFORME		02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN
			3.0 FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

ESPECIALISTAS, ASESORES, TRABAJADORES EN MISION, OUTSOURCING DE FACTURACIÓN, HONORARIOS DE LA JUNTA DIRECTIVA.

Veamos en el gráfico siguiente el registro de este rubro:



c. Gastos Generales

Los gastos generales hacen parte de un componente importante dentro de la estructura de los gastos de funcionamiento de la ESE, se puede evidenciar que al cierre de la vigencia 2020, registra un incremento del **11%** por este componente se reconocen, gastos que son muy sensibles dentro de los cuales se pueden registrar:

(1) Materiales y Suministros	84%
(2) Comunicación y Transporte	7660%
(3) Gastos sindicales	90%
(4) Seguros	74%

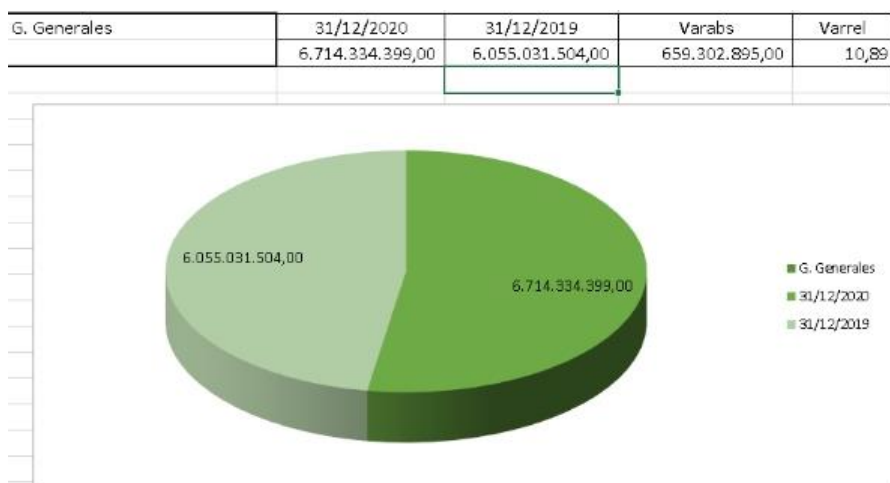
	NOMBRE		CÓDIGO
	INFORME		02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN
			3.0 FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

Entre otros.

En el análisis anterior por cada uno de los rubros se pueden analizar las variaciones ascendentes y descendentes, que generaron la variación en este importante componente.

Veamos en el gráfico la variación de este importante rubro dentro de la estructura del presupuesto del gasto al cierre de

la vigencia 2020:



d. Gastos de Operación Comercial

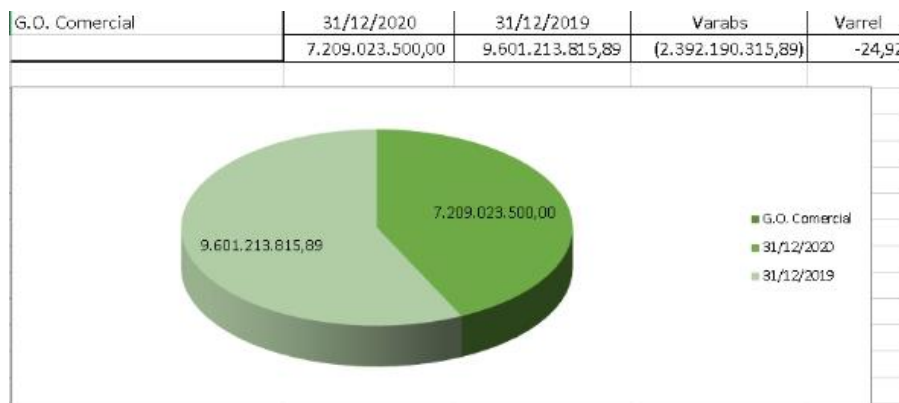
Todos los registros que hacen parte de este componente dentro de la estructura del presupuesto de gastos, están influenciados por la tasa representativa del mercado (TRM), la cual se ha incrementado en forma considerable durante el todo el comienzo de la vigencia 2020, pero el comportamiento del gastos por este componente al cierre vigencia 2020, es igualmente consistente con la operación actual de la ESE, en este orden de ideas registro una reducción del **-25%**, por el direccionamiento hacia la atención de la **PANDEMIA COVID-19**, se debe tener en cuenta que todos los gastos misionales de la ESE se han disminuido, incluido el

	NOMBRE		CÓDIGO
	INFORME		02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN
			3.0
		FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013	

de medicamentos, pese a la contingencia, la dispensación de medicamentos no se ha suspendido. Veamos el análisis por cada uno de los rubros que hacen parte de los gastos misionales de la ESE:

(1) Medicamentos con el	-8%
(2) Material de laboratorio con el	-18%,
(3) Material Médico Quirúrgico con el	-31%
(4) Material de Odontología con el	-56%
(5) Otras Compras de Servicios para la venta	-37%

Veamos el gráfico que registra el comportamiento de gastos de operación comercial en forma comparativa al cierre de la vigencia 2020,



Comparativo con el año anterior:

En términos generales el total de los compromisos sin tener en cuenta los gastos de inversión cuales son de destinación específica, ni las cuentas por pagar los y no se deben tener en cuenta para efectos del presente análisis, se disminuyeron en el -9%, pero se debe tener en cuenta el IPC al cierre de la vigencia 2019 fue del 3,80%, los componentes que inciden en estos aumentos son los siguientes:

(1) Gastos Generales	11%
(2) Sentencias	16612%
(3) Cuentas por pagar vigencia 2020	144,34%

	NOMBRE		CÓDIGO
	INFORME		02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN
			3.0 FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

Con respecto a los resultados al cierre de vigencia 2020, se deben tener en cuenta los siguientes aspectos en cuanto a las variaciones de los rubros antes referidos, los cuales tienen su sustento en lo siguiente:

- (1) **Gastos Generales:** La variación en ascenso está justificada en los rubros de mantenimiento, teniendo en cuenta que durante este periodo, se debió continuar con el plan de contingencia del área de urgencias como proyecto de su ampliación y remodelación que hoy se ha dejado como un espacio fijo y no transitorio como se había proyectado para atender las urgencias normales de la ESE y poder habilitar el espacio que hoy ocupa “urgencias”, para las atenciones de pacientes con **COVID-19**, dentro de esta explicación se deben incorporar los recursos destinados para colocar en funcionamiento el Tomógrafo adquirido por la ESE en el mes de febrero de 2020, así mismo todas las intervenciones que se deben realizar para cumplir con el plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría General del Departamento en el componente ambiental de acuerdo a los resultados de la auditoria al cierre de la vigencia anterior y los gastos normales que hacen parte de la dinámica en la entidad, el rubro de materiales y suministro se incrementó por la compra de insumos de protección personal por la pandemia COVID-19 finalmente la inversión en nuevos equipos generó que se incremente la ejecución por este rubro y la adquisición del programa de seguros generales de la ESE para la vigencia 2020, generó el **7%** de incremento en los gastos generales.

- (2) **Sentencias:** La ESE al cierre de la vigencia 2019, fue condenada al pago de una demanda que supera los **850MM**, la cual no tiene llamamiento en garantía, es decir que estos recursos no tendrán reintegro por la aseguradora, no obstante lo anterior se radicó una tutela para efectos de que el juez reconsidere su posición de llamamiento en garantía a la aseguradora de la ESE por la vigencia en que se presentaron los hechos, esta es la razón por la cual registra un aumento des-proporcional en el comportamiento de este gasto al cierre del mes de mayo de 2020.

	NOMBRE		CÓDIGO
	INFORME		02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN
			3.0 FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

(3) Cuentas por pagar de la vigencia 2019:

Se debe tener en cuenta que las cuentas por pagar de cada una de las vigencias se deben cancelar con el presupuesto de la vigencia siguiente, en este orden de ideas se registra un aumento en las cuentas por pagar en la suma del **144%**, pero en un alto porcentaje estas cuentas corresponden al componente de inversión, del proyecto **“Ampliación y Remodelación del área de urgencias**, además se debe precisar que las cuentas por pagar de funcionamiento de la ESE se encontraban debidamente fondeadas con los recursos en bancos al cierre de la vigencia 2019, lo cual se puede verificar en el acuerdo de junta directiva 03 del 25 de febrero de 2020.

CONCLUSIONES

El reconocimiento presupuestal total, acumulado al cierre de la vigencia 2020, aumenta en el **3%** con respecto al mismo periodo en el año 2019, No obstante, se debe tener en cuenta que se registraron en la disponibilidad inicial como producto de los recursos de destinación específica un valor de **6.747MM**

En materia de facturación radicada por venta de servicios se evidencia una reducción del **-15%** se debe tener en cuenta que la vigencia 2020, se encuentra influenciado por la **PANDEMIA COVID-19** que ha afectado la operación de la ESE desde el mes de marzo de 2020.

El comportamiento en el caso de los recaudos en la venta de servicios, se evidencia un decrecimiento del **-21%**, por cuanto el giro directo no ha conservado la tendencia del año anterior en este sentido se sustenta la reducción en el porcentaje antes mencionado, gracias al buen recaudo que se ha registrado en la recuperación de cartera de vigencias anteriores, que ha incrementado en el **167%** con respecto al cierre de la vigencia de 2019.

En materia del gasto se puede observar que los compromisos sin inversión se han disminuido en un **-9%**, sustentado en gastos de comercialización comercial, y cuentas por pagar las cuales estaban debidamente fondeadas con recursos de destinación específica y de fondos comunes.

	NOMBRE		CÓDIGO
	INFORME		02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN
			3.0 FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

Es evidente que se siente el impacto de la **PANDEMIA COVID-19** en la producción de la vigencia de 2020, de acuerdo a la situación mundial que se presente con la parálisis de la economía por efectos de la **PANDEMIA COVID-19**, este semestre será muy difícil financieramente en la entidad por efectos de la caída en la producción.

El total de compromisos de la ESE en materia de gastos está por debajo del total de los reconocimientos presupuestales en este sentido se debe continuar con la re-apertura de los servicios y especialidades en la ESE para mejorar este indicador y no quedar calificada con **RIESGO FINANCIERO en la vigencia 2021**.

Es evidente que la ESE está financiando sus gastos de funcionamiento con la recuperación de cartera de vigencias anteriores y este resultado está beneficiando los indicadores de la entidad al cierre de la vigencia de 2020.

Es importante resaltar que la ESE Hospital Santa Mónica se vio beneficiado por la resolución 2017, en el cual le asignaron **1.104 MM** para pagar los pasivos laborales de la vigencia 2020, también se realizó en la vigencia 2020 un convenio por 3 años con la Empresa Nacional Promotora Del Desarrollo Territorial y en la vigencia 2020 se reconocieron **103 MM** de pesos.

Plan de intervenciones colectivas tuvo un incremento del **43%** producto a los contratos adicionales que se realizaron con la secretaria de salud departamental para realizar rastreo y seguimiento a los pacientes de COVID-19 del departamento de Risaralda.

	NOMBRE		CÓDIGO
	INFORME		02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN
			3.0 FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

**SITUACIÓN PRESUPUESTAL
DICIEMBRE 31 DE 2020
E.S.E HOSPITAL SANTA MONICA DE DOSQUEBRADAS
NIT 891411663-1**

A	INGRESOS (RECAUDO)	TOTAL
	Disponibilidad Inicial	6.746.856.533
	Ingresos Corrientes	25.602.555.901
	Ingresos de Capital	14.152.393.375
	TOTAL, INGRESOS	46.501.805.809
B	GASTOS (COMPROMISOS)	TOTAL
	Gastos de Funcionamiento	29.005.822.057
	Gastos de Personal	21.063.462.744
	Gastos Generales	6.714.334.399
	Transferencias Corrientes	1.228.024.914
	Gastos de Operación Comercial	7.209.023.500
	Deuda Pública	-
	Inversión	1.122.906.181
	Cuentas por Pagar vigencia anterior	3.937.736.371
	TOTAL GASTOS	41.275.488.109
A-B	SITUACIÓN PRESUPUESTAL	5.226.317.700

SITUCION PRESUPUESTAL ULTIMAS SEIS VIGENCIAS				
VIGENCIA	PR DEFINITIVO	COMPROMISOS	RECAUDO	DEFICIT/SUPERAVID
2015	34.100.640.753,00	32.913.540.658,00	28.459.511.769,00	-4.454.028.889,00
2016	35.153.095.114,00	33.567.198.871,00	31.621.337.403,00	-1.945.861.468,00
2017	36.060.675.281,00	32.922.495.907,00	30.250.804.425,00	-2.671.691.482,00
2018	35.987.973.061,00	33.804.796.864,00	32.892.592.495,00	-912.204.369,00
2019	46.869.278.056,00	37.074.918.429,00	36.666.722.196,00	-408.196.233,00
2020	44.612.197.675,00	38.163.609.996,00	40.804.942.450,00	2.641.332.454,00

	NOMBRE		CÓDIGO
	INFORME		02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN
			3.0 FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

RESUMEN DE LA CARTERA EN LA VIGENCIA 2020:

C A R T E R A	REGIMEN	VALOR	%	HASTA 60	DE 61 A 90	DE 91 A 180	DE 181 A 360	MAYOR A 360
	SUBSIDIADO	14,722,125,806	63%	1,989,527,357	789,796,710	1,501,845,746	3,130,470,687	7,310,485,306
	CONTRIBUTIVO	3,474,822,955	15%	529,878,230	241,593,354	343,797,132	890,250,500	1,469,303,739
	PPNA DEPARTAMENTOS Y MUNICIPIOS	1,858,879,260	8%	932,745,122	28,373,444	200,743,470	383,001,370	314,015,854
	SOAT - ECAT	1,768,679,725	8%	46,477,431	12,329,391	28,899,233	222,808,245	1,458,165,425
	OTRAS VENTAS DE SERVICIOS	1,139,188,280	5%	344,313,016	57,586,780	53,021,102	51,620,973	632,646,409
	CONCEPTOS DIFERENTES A VENTA DE SERVICIOS	227,212,159	1%	53,326,942	0	10,345,897	28,955,770	134,583,550
	Subtotal Cartera venta	23,190,908,185	100%	3,896,268,098	1,129,679,679	2,138,652,580	4,707,107,545	11,319,200,283
				17%	5%	9%	20%	49%

La mayor concentración de la cartera del Hospital está en la cartera mayor a 360 días con el 49%, siendo los Regímenes Subsidiado y Contributivo los de mayor participación porcentual con el 78%.

	NOMBRE		CÓDIGO
	INFORME		02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN
			3.0 FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

**ESTADO DE TESORERÍA
DICIEMBRE 31 DE 2020
E.S.E HOSPITAL SANTA MONICA DE DOSQUEBRADAS
NIT 891411663-1**

A	DISPONIBILIDADES		TOTAL
1105	CAJA	7.393.852,01	
	BANCOS	7.907.983.753,74	
1110	DEPOSITOS EN INSTITUCIONES FINANCIERAS	7.907.983.753,74	
1132	EFFECTIVO DE USO RESTRINGIDO	0,00	
	Inversiones de Corto Plazo	0,00	
	Inversiones de Liquidez	0,00	
	TOTAL DISPONIBLE		7.915.377.605,75
B	EXIGIBILIDADES		155.808.237,96
	Descuentos de Nomina	22.696.966,00	
	seguros		
	Sindicatos	65.320,00	
	Cooperativas		
	Fondo de Empleados	228.148,00	
	Embargos Judiciales	1.324.439,00	
	Fondo de Solidaridad y Garantía en Salud		
	Libranzas	1.498.000,00	
	Pensión Aporte Empleado	10.418.696,00	
	Salud Aporte Empleado	9.162.363,00	
	Otros Acreedores	17.083.601,00	
	Estampilla Pro-Adulto Mayor	17.083.601,00	
	Descuentos de Celulares		
	Descuentos de Retención	114.189.842,00	
	Retención en la Fuente	110.124.783,00	
	Impuesto al Valor Agregado IVA	4.065.059,00	
	Otras Exigibilidades	1.837.828,96	
	Intereses rendimientos financieros	1.835.717,96	
	Devolución Celulares	2.111,00	
A-B	SITUACIÓN DE TESORERÍA		7.759.569.367,79

	NOMBRE		CÓDIGO
	INFORME		02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN 3.0 FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

COMPORTAMIENTO GIRO DIRECTO AÑO 2020

MES AÑO 2020	TOTAL GIRO MINISTERIO 2020	CAPITA	% CAPITA	EVENTO	% EVENTO
ENERO	2.503.622.462	1.204.105.559	48,09%	1.299.516.903	51,91%
FEBRERO	2.183.045.360	1.200.655.680	55,00%	982.389.680	45,00%
MARZO	1.639.648.912	1.133.937.910	69,16%	505.711.002	30,84%
ABRIL	2.235.219.323	1.302.185.079	58,26%	933.034.244	41,74%
MAYO	2.039.775.791	1.223.042.328	59,96%	816.733.463	40,04%
JUNIO	2.084.740.373	1.284.604.022	61,62%	800.136.351	38,38%
JULIO	1.967.316.830	1.233.992.466	62,72%	733.324.364	37,28%
AGOSTO	2.702.174.756	1.266.080.044	46,85%	1.436.094.712	53,15%
SEPTIEMBRE	2.597.694.607	1.245.479.414	47,95%	1.352.215.193	52,05%
OCTUBRE	2.737.668.311	1.203.027.849	43,94%	1.534.640.462	56,06%
NOVIEMBRE	2.350.200.211	1.221.400.878	51,97%	1.128.799.333	48,03%
DICIEMBRE	1.634.313.295	1.144.776.854	70,05%	489.536.441	29,95%
TOTALES	26.675.420.231	14.663.288.083	181,92%	12.012.132.148	45,03%

COMPORTAMIENTO GIRO DIRECTO AÑO 2019

MES AÑO 2019	TOTAL GIRO MINISTERIO 2019	CAPITA	% CAPITA	EVENTO	% EVENTO
ENERO	2.059.734.663	1.267.596.445	61,54%	792.138.218	38,46%
FEBRERO	2.382.368.947	1.244.572.662	52,24%	1.137.796.285	47,76%
MARZO	2.116.653.435	1.237.064.229	58,44%	879.589.206	41,56%
ABRIL	2.074.201.032	1.261.298.650	60,81%	812.902.382	39,19%
MAYO	2.417.692.309	1.247.325.979	51,59%	1.170.366.330	48,41%
JUNIO	2.831.028.434	1.284.243.290	45,36%	1.546.785.144	54,64%
JULIO	2.994.293.714	1.246.463.751	41,63%	1.747.829.963	58,37%
AGOSTO	2.054.055.804	1.227.784.949	59,77%	826.270.855	40,23%
SEPTIEMBRE	2.903.737.320	1.423.017.398	49,01%	1.480.719.922	50,99%
OCTUBRE	1.846.426.194	1.190.675.991	64,49%	655.750.203	35,51%
NOVIEMBRE	1.822.622.369	1.228.133.860	67,38%	594.488.509	32,62%
DICIEMBRE	2.374.412.366	1.159.914.445	48,85%	1.214.497.921	51,15%
TOTALES	27.877.226.587	15.018.091.649	53,87%	12.859.134.938	46,13%

Es de aclarar que los recursos adicionales por evento correspondientes al giro directo de la EPS MEDIMAS corresponden a pago de cartera de vigencias anteriores.

	NOMBRE		CÓDIGO
	INFORME		02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN
			3.0 FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

10. GESTION TALENTO HUMANO

10.1 SITUACIÓN DE LA PLANTA DE EMPLEOS DE CARÁCTER PERMANENTE ACTUAL DE LA E.S.E HOSPITAL SANTA MONICA

La actual planta de la ESE Hospital Santa Mónica ha sido modificada mediante Acuerdo No 19 del 18 de noviembre de 2020 “POR MEDIO DEL CUAL SE SUPRIMEN DOS CARGOS, Y SE CREA UNO EN LA PLANTA DEFINITIVA DE EMPLEOS DE CARÁCTER PERMANENTE DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SANTA MONICA DE DOSQUEBRADAS”.

De acuerdo a lo anterior la institución cuenta con la siguiente planta de empleos de carácter permanente, para el cumplimiento de sus funciones misionales y administrativas, conformada por un total de (74) empleos, distribuidos de la siguiente forma, según clasificación por nivel jerárquico:

DENOMINACIÓN DEL EMPLEO		HORAS DIARIAS	NIVEL	GRADO	CÓDIGO	NÚMERO DE CARGOS
PLANTA DE EMPLEOS DE CARÁCTER PERMANENTE	GERENTE	8	DIRECTIVO	01	085	1
	ASESOR DE CONTROL INTERNO	8	ASESOR	01	105	1
	TESORERO GENERAL	8	PROFESIONAL	11	201	1
	MÉDICO GENERAL	8	PROFESIONAL	19	211	11
	PROFESIONAL SERVICIO SOCIAL OBLIGATORIO (MÉDICA)	8	PROFESIONAL	19	217	1
	MÉDICO GENERAL	4	PROFESIONAL	19	211	5
	ODONTÓLOGO	8	PROFESIONAL	17	214	1
	ODONTÓLOGO	4	PROFESIONAL	17	214	3
	ENFERMERO	8	PROFESIONAL	13	243	5
	PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA SALUD (BACTERIOLOGÍA)	4	PROFESIONAL	12	237	1
	PROFESIONAL UNIVERSITARIO (FACTURACIÓN)	8	PROFESIONAL	11	219	1
	PROFESIONAL UNIVERSITARIO (TRABAJO SOCIAL)	8	PROFESIONAL	09	219	1
	TÉCNICO ÁREA SALUD (IMAGENOLÓGIA)	8	TÉCNICO	10	323	1

Página 58 de 73

	NOMBRE		CÓDIGO
	INFORME		02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN
			3.0 FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

DENOMINACIÓN DEL EMPLEO		HORAS DIARIAS	NIVEL	GRADO	CÓDIGO	NÚMERO DE CARGOS
	TÉCNICO OPERATIVO (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)	8	TÉCNICO	11	314	1
	TÉCNICO OPERATIVO (RECURSOS HUMANOS - COMPRAS E INVENTARIOS)	8	TÉCNICO	09	314	2
	AUXILIAR ADMINISTRATIVO (GERENCIA - HISTORIAS CLÍNICAS - FACTURACIÓN)	8	ASISTENCIAL	11	407	3
	AUXILIAR ADMINISTRATIVO (TESORERÍA)	8	ASISTENCIAL	12	407	1
	AUXILIAR ADMINISTRATIVO (CAJEROS)	8	ASISTENCIAL	10	407	1
	AUXILIAR ÁREA SALUD ENFERMERÍA	8	ASISTENCIAL	19	412	30
	AUXILIAR ÁREA SALUD (CONSULTORIO DENTAL)	8	ASISTENCIAL	15	412	1
	AUXILIAR SERVICIOS GENERALES	8	ASISTENCIAL	TRABAJADOR OFICIAL	470	1
	OPERARIO (MANTENIMIENTO)	8	ASISTENCIAL	TRABAJADOR OFICIAL	487	1
TOTAL						74

10.2 TIPOS DE VINCULACIÓN PLANTA DE EMPLEOS DE CARÁCTER PERMANENTE

NIVEL	CANTIDAD DE CARGOS	CLASIFICACION DEL CARGO	
DIRECTIVO	1	PERIODO FIJO	
ASESOR	1	PERIODO FIJO	
PROFESIONAL	27	CARRERA ADMINISTRATIVA	
PROFESIONAL SERVICIO SOCIAL OBLIGATORIO (MEDICINA)	1	PERIODO FIJO	
PROFESIONAL	2	LIBRE NOMBRAMIENTO	
TÉCNICO	4	CARRERA ADMINISTRATIVA	
ASISTENCIAL	36	CARRERA ADMINISTRATIVA	
TRABAJADORES OFICIALES	2		
TOTAL, PLANTA DE PERSONAL	74		

	NOMBRE INFORME		CÓDIGO 02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN 3.0
			FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

10.3 ESTADO ACTUAL VACANTES

TIPO DE VACANTE	TIPO DE EMPLEO	CARGO	ASIGNACIÓN HORARIA	No DE CARGOS	CODIGO	GRADO
VACANTES DEFINITIVAS	CARRERA ADMINISTRATIVA	AUXILIAR AREA SALUD (CONSULTORIO DENTAL)	176	1	412	15
	CARRERA ADMINISTRATIVA	AUXILIAR AREA SALUD (ENFERMERIA)	176	17	412	19
	CARRERA ADMINISTRATIVA	MEDICO GENERAL	88	1	211	19
	CARRERA ADMINISTRATIVA	ODONTÓLOGO	88	1	214	17
					219	11
	CARRERA ADMINISTRATIVA	TÉCNICO ÁREA SALUD (RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS)	176	1	323	10
TOTAL, CARGOS EN VACANCIA DEFINITIVA				21		
VACANTES TEMPORALES	CARRERA ADMINISTRATIVA	AUX. ADMINISTRATIVO (TESORERIA)	176	1	407	12
	CARRERA ADMINISTRATIVA	AUXILIAR AREA SALUD (ENFERMERIA)	176	1	412	19
TOTAL, CARGOS EN VACANCIA TEMPORAL				2		

Para la elaboración de este plan se ha tenido en cuenta el tipo de vacante:

- **Vacantes definitivas:** aquellas que no cuentan con un empleado titular de carrera administrativa o de libre nombramiento y remoción.
- **Vacantes temporales:** aquellas cuyos titulares se encuentren en cualquiera de las situaciones administrativas previstas en la ley (licencias, encargos, comisiones, ascenso, etc.)

	NOMBRE		CÓDIGO
	INFORME		02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN
			3.0 FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

OFERTA PÚBLICA DE EMPLEOS DE CARRERA

Con fecha enero 10 de 2018 la ESE Hospital Santa Mónica, se envió a la Comisión Nacional del servicio civil, la oferta pública de empleos de carrera, relacionando los siguientes cargos:

• RESUMEN DE EMPLEOS POR NIVEL JERÁRQUICO

NIVEL	CANTIDAD DE EMPLEOS	CANTIDAD DE VACANTES
ASISTENCIAL	3	20
PROFESIONAL	2	2
TÉCNICO	1	1
TOTAL	6	23

• RESUMEN DE VACANTES POR ESTADO DE PROVISION

ESTADO DE PROVISION	CANTIDAD DE VACANTES
NO PROVISTO	21
EN PROVISIONALIDAD	2
TOTAL	23

Sin embargo, teniendo en cuenta que la planta de empleos de carácter permanente de la E.S.E Hospital Santa Mónica se modificó mediante Acuerdo N° 21 del 18 de diciembre de 2019 “POR MEDIO DEL CUAL SE MODIFICA LA PLANTA DE EMPLEOS DE CARÁCTER PERMANENTE DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SANTA MONICA DE DOSQUEBRADAS”, la oferta pública de empleos de carrera debe ser ajustada ante la CNSC. En la actualidad se están solicitando los permisos para la modificación y ajuste a la realidad actual de la Institución, para lo cual se deberá reportar en la actual vigencia la siguiente estructura:

• RESUMEN DE EMPLEOS POR NIVEL JERÁRQUICO

NIVEL	CANTIDAD DE EMPLEOS	CANTIDAD DE VACANTES
ASISTENCIAL	3	20
PROFESIONAL	2	2
TÉCNICO	1	1
TOTAL	6	23

	NOMBRE		CÓDIGO
	INFORME		02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN
			3.0
		FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013	

- **RESUMEN DE VACANTES POR ESTADO DE PROVISIÓN**

ESTADO DE PROVISION	CANTIDAD DE VACANTES
NO PROVISTO	21
EN PROVISIONALIDAD	2
TOTAL	23

10.4 IDENTIFICACIÓN DE FUNCIONARIOS PRÓXIMOS A PENSIONARSE O PRE PENSIONADOS

Los prepensionados son aquellas personas que les falta 3 años para la edad de pensión (57 años mujeres, 62 años hombres), según Normatividad legal vigente.

De acuerdo con lo anterior, a la fecha se identificaron (18) funcionarios de la E.SE. Hospital Santa Mónica en situación de pre pensionados o próximos a pensionarse

10.5 SITUACIÓN DE LA PLANTA DE EMPLEOS DE CARÁCTER TEMPORAL ACTUAL

Mediante acuerdo No 029 del 30 de diciembre de 2020 “POR MEDIO DEL CUAL SE APRUEBA E IMPLEMENTA LA PLANTA DE EMPLEOS DE CARÁCTER TEMPORAL DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SANTA MONICA PARA EL AÑO 2021”. Se definieron los cargos que serían previstos de acuerdo a los lineamientos del estudio técnico y financiero realizado por la entidad y el marco normativo del Decreto 1083 de 2015, de esta forma, se tiene que para la actual vigencia se realizará la provisión de los siguientes empleos temporales:

	NOMBRE		CÓDIGO
	INFORME		02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN
			3.0 FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

• A PARTIR DEL 1° DE ENERO Y HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2021

GRADO	CÓDIGO	DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	NÚMERO
01	412	AUXILIAR AREA SALUD (ODONTOLOGIA)	4
05	323	TECNICO AREA SALUD (RADIOLOGIA E IMAGENES DIAGNOSTICAS)	1
07	412	AUXILIAR AREA SALUD (ENFERMERIA)	12
TOTAL			17

• A PARTIR DEL 01 DE MARZO Y HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2021

GRADO	CÓDIGO	DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	NÚMERO
10	214	ODONTOLOGO	10
07	237	PROFESIONAL UNIVERSITARIO AREA SALUD (BACTERIOLOGIA)	9
06	219	PROFESIONAL UNIVERSITARIO (TRABAJO SOCIAL)	1
01	323	TECNICO AREA SALUD (HIGIENE ORAL)	6
01	412	AUXILIAR AREA SALUD (ODONTOLOGIA)	4
05	323	TECNICO AREA SALUD (RADIOLOGIA E IMAGENES DIAGNOSTICAS)	1
07	412	AUXILIAR AREA SALUD (ENFERMERIA)	50
04	412	AUXILIAR AREA SALUD (LABORATORIO)	4
TOTAL			85

	NOMBRE		CÓDIGO
	INFORME		02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN
			3.0 FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

11. VOZ DEL CLIENTE EXTERNO

10.1 COMPARATIVO LA VOZ DEL CLIENTE EXTERNO DE 2018 -2020

	COMPARATIVO MESES ENERO 2018-2010			COMPARATIVO MESES FEBRERO 2018 AL 2020			COMPARATIVO MESES MARZO 2018 AL 2020			COMPARATIVO MESES ABRIL 2018 AL 2020			COMPARATIVO MESES MAYO 2018 AL 2020			COMPARATIVO MESES JUNIO 2018 AL 2020		
VOZ DEL CLIENTE EXTERNO	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
Quejas en físico	20	22	40	18	20	57	39	37	20	42	38	2	35	33	14	43	30	6
Sugerencias	2	6	2	0	3	4	5	1	0	1	4	0	0	2	1	1	2	0
Exaltaciones	6	6	11	12	2	9	17	4	5	5	6	0	5	7	5	4	7	3
Solicitudes	2	2	7	6	1	5	1	6	2	5	10	0	6	2	1	3	6	0
Anónimos	1	1	4	0	4	3	7	7	3	3	1	0	3	3	0	8	1	0
PQRS WEB	14	0	9	15	0	9	7	0	10	14	10	6	10	9	5	9	8	2
Link contáctenos	23	0	18	17	0	9	22	0	39	22	21	31	26	25	21	47	15	16
TOTAL	68	37	91	68	30	96	22	55	79	92	90	39	85	81	47	115	69	27

	NOMBRE		CÓDIGO
	INFORME		02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN
			3.0 FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

VOZ DEL CLIENTE EXTERNO	COMPARATIVO MESES JULIO 2018-2020			COMPARATIVO MESES AGOSTO 2018 AL 2020			COMPARATIVO MESES SEPTIEMBRE 2018 AL 2020			COMPARATIVO MESES OCTUBRE 2018 AL 2020			COMPARATIVO MESES NOVIEMBRE 2018 AL 2020			COMPARATIVO MESES DICIEMBRE 2018 AL 2020		
	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
quejas en físico	35	53	1	27	53	14	34	29	10	35	22	7	27	44	15	35	24	22
sugerencias	3	3	0	6	5	13	2	2	0	3	1	2	5	2	0	1	0	2
exaltaciones	7	9	0	11	4	5	8	6	0	8	11	11	3	9	2	4	4	4
solicitudes	4	6	22	4	3	6	3	10	1	5	8	2	8	4	0	0	1	0
anónimos	2	4	0	4	1	0	2	1	1	1	1	0	0	1	0	3	0	3
PQRS WEB	7	11	1	17	8	1	10	8	2	0	9	0	0	9	0	0	4	0
link contáctenos	31	26	42	34	26	0	24	22	229	8	29	606	2	23	3	0	16	250
total	89	112	66	103	100	39	83	78	243	60	81	628	45	92	20	43	49	281

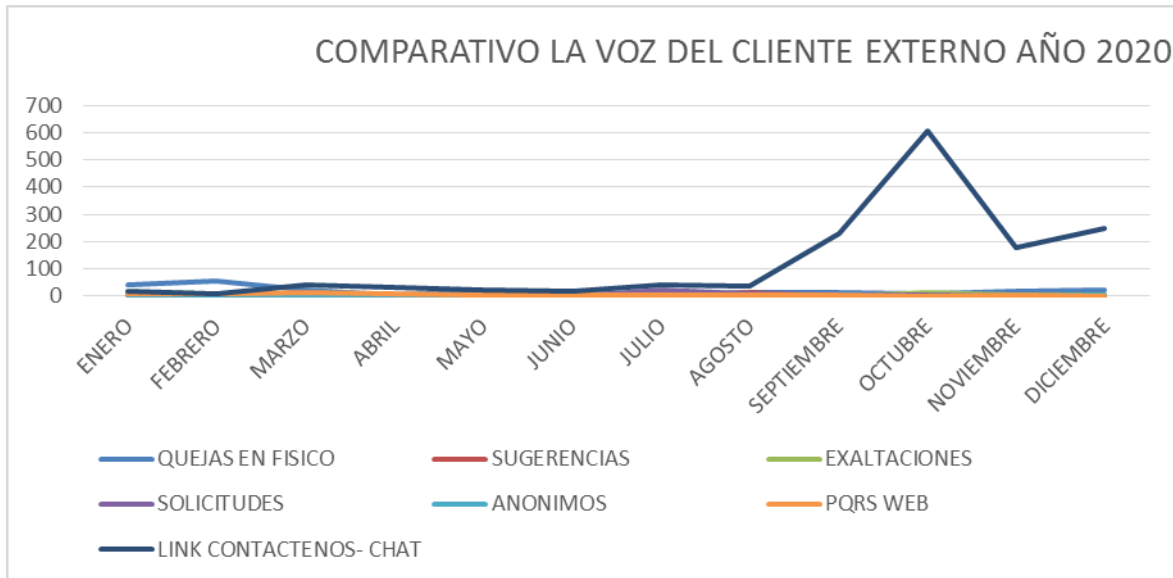
COMPARATIVO LA VOZ DEL CLIENTE EXTERNO 2020

LA VOZ DEL CLIENTE EXTERNO AÑO 2020	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL ACUMULADO
QUEJAS EN FISICO	40	57	20	2	15	6	1	14	10	7	15	22	209
SUGERENCIAS	2	4	0	0	1	0	0	13	0	2	0	2	24
EXALTACIONES	11	9	5	0	5	3	0	5	0	11	2	4	55
SOLICITUDES	7	5	2	0	1	0	22	6	1	2	0	0	46
ANONIMOS	4	3	3	0	0	0	0	0	1	0	0	3	14
PQRS WEB	9	9	10	6	5	2	1	1	2	0	3	0	48
LINK CONTACTENOS-CHAT	18	9	39	31	21	16	42	38	229	606	179	250	1478
TOTAL	91	96	79	39	48	27	66	77	243	628	319	281	1994

FUENTE: formato RADICACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA VOZ DEL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO POR QUEJAS - SUGERENCIAS - SOLICITUDES - ANÓNIMOS Y EXALTACIONES 13U816-F16

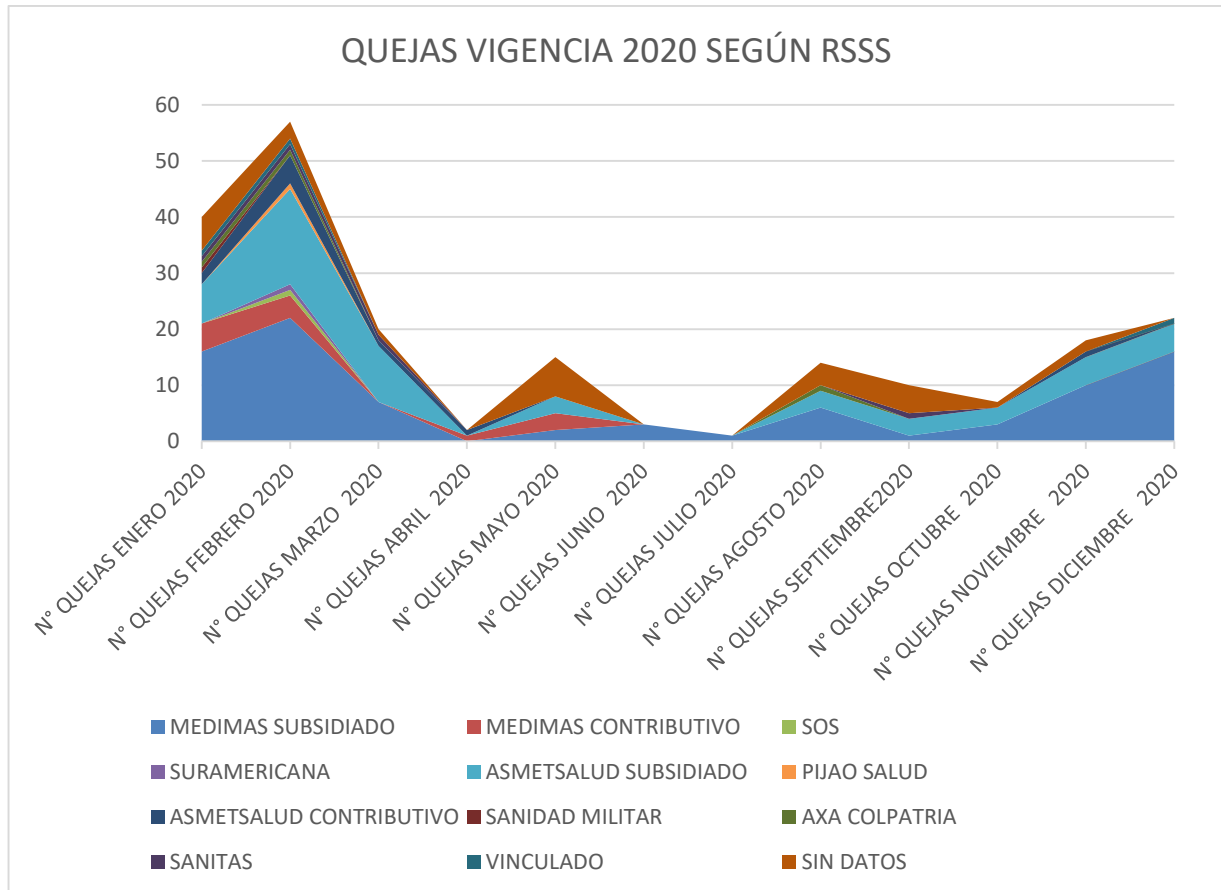
	NOMBRE		CÓDIGO
	INFORME		02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN
			3.0 FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

COMPARATIVO LA VOZ DEL CLIENTE AÑO 2020



Se observa una tendencia del crecimiento de las comunicaciones: “la voz del cliente externo con respecto a los años anteriores tanto para el mes de enero como febrero siendo la tendencia a mantenerse en número con respecto a los meses de enero y febrero de este año ya en los meses de marzo a junio la tendencia es a la baja dado el impacto que sobre la prestación de los servicios tiene las medidas para mitigar el impacto de la pandemia por covid-19.

	NOMBRE		CÓDIGO
	INFORME		02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN
			3.0 FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013



Se observa que la EPS MEDIMAS con sus usuarios subsidiados y contributivos son los que más manifestaron su inconformidad, dado que es la EPS que mayor número de afiliados tiene, le sigue los usuarios de ASMETSALUD; sin embargo, con respecto al número de población atendida las quejas no alcanzan a ser el 1% de la población atendida

	NOMBRE INFORME		CÓDIGO 02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN 3.0
			FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

INDICADOR DE NUMERO DE QUEJAS RECIBIDAS VS POBLACION ATENDIDA POR MES AÑO 2020

INDICADOR POBLACION VS QUEJAS VIGENCIA 2020	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL VIGENCIA 2020
TOTAL, DE QUEJAS RECIBIDAS MES	40	57	20	2	14	6	1	14	10	7	18	31	220
TOTAL, DE POBLACION ATENDIDA	13912	17637	14076	8888	10186	10195	12021	12829	14206	14935	14621	12554	141125
% DE POBLACION USUARIA QUE SE QUEJA	0.28%	0.32%	0.14%	0.02%	0.13%	0.05%	0.00%	0.10%	0.07%	0.04%	0.10%	0.19%	0.15%

FUENTE: formato RADICACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA VOZ DEL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO POR QUEJAS - SUGERENCIAS - SOLICITUDES - ANÓNIMOS Y EXALTACIONES 13U816-F16

Se observa que el número de quejas presentadas, con respecto al número de personas atendidas mes a mes no alcanza al 1% de la población que se atiende, lo que demuestra un nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los programas y servicios que prestamos

12. PROYECTOS DE INVERSIÓN

En los periodos se han realizado intervenciones con el objetivo de fortalecer, dotar y cumplir con los requisitos mínimos esenciales de habilitación en la E.S.E Hospital Santa Mónica con inversiones importantes en infraestructura, mantenimiento y tecnología:

	NOMBRE INFORME		CÓDIGO 02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN 3.0
			FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

Tomógrafo y equipos biomédicos por valor de **\$1.634.765.573**. Con recursos por parte del Ministerio de la Protección Social, El Departamento de Risaralda y ESE Hospital Santa Mónica.



BAÑO MARIA Y CENTRIFUGA LABORATORIO CLINICO



	NOMBRE		CÓDIGO
	INFORME		02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN
			3.0 FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

**REFRIGERADOR PARA REACTIVOS
LABORATORIO CLINICO**



DESFIBRILADOR URGENCIAS

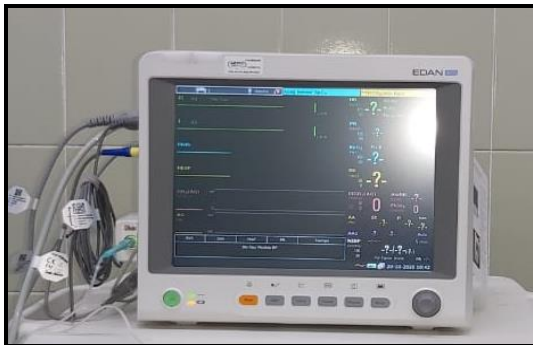


ELECTROCARDIOGRAFOS EDAN 601 (CANTIDAD 6)

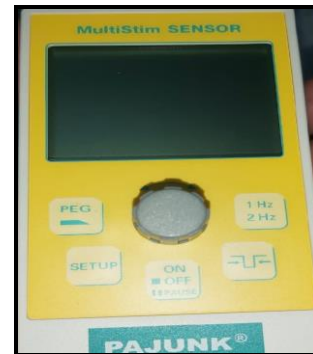


	NOMBRE		CÓDIGO
	INFORME		02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN
			3.0 FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

MONITOR MULTIPARAMETRO CON AGENTE ANESTESICOS EDAN IM70



ESTIMULADOR DE NERVIOS PERIFERICOS



INCUBADORA TRANSPORTE NEONATOS



	NOMBRE		CÓDIGO
	INFORME		02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN
			3.0 FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

ESTERILIZADOR DE 100 LITROS CENTRAL DE MATERIALES CLINICA ODONTOLOGICA



	NOMBRE		CÓDIGO
	INFORME		02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN
			3.0 FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

REFRIGERADOR HORIZONTAL PARA VACUNAS

