



E.S.E Hospital Local de Montelíbano
Atendiendo a toda la zona

INFORME
E.S.E HOSPITAL LOCAL DE MONTELIBANO
NIT: 812000344-4

CODIGO: FO-SGC- 10.20.03
VERSION: 1

INFORME DE GESTION
AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS
Vigencia 2023

E.S.E HOSPITAL DE MONTELIBANO
TATIANA VELEZ CURA
GERENTE

Montelíbano, abril de 2024



gerencia@hospitalmontelibano.gov.co
esehospitallocaldemontelibano@hotmail.com



320 - 5701391
094 - 7626639



Carrera 5ª N°. 23 – 144
Montelíbano – Córdoba



E.S.E Hospital Local de Montelíbano
Atendiendo a la Salud

INFORME

E.S.E HOSPITAL LOCAL DE MONTELIBANO

NIT: 812000344-4

CODIGO: FO-SGC- 10.20.03
VERSION: 1

Contenido

INTRODUCCION.....	4
1. MARCO LEGAL	5
2. ASPECTOS INSTITUCIONALES.....	6
2.1. IDENTIFICACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD	6
2.2. CULTURA CORPORATIVA Y LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA E.S.E	7
2.2.1. Visión.....	7
2.2.2. Misión	7
2.2.3. Valores de la institución.....	7
3. INFORME DE RESULTADOS DE LA GESTION REALIZADA EN LA VIGENCIA 2023	7
3.1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA	7
3.1.1. Contratación	8
3.2. CALIDAD EN LA ATENCION	9
3.2.1. Indicadores de calidad.....	9
3.2.2. Informe de autoevaluación de los estándares para la acreditación 2023	11
3.3. OFERTA DE SERVICIOS	15
3.3.1. Portafolio de servicios.....	15
3.3.2. Rol de la E.S.E Hospital Local de Montelíbano dentro de la red departamental	16
3.3.3. Producción de servicios.....	16
3.3.4. Actividades de promoción y prevención desarrolladas durante la vigencia.....	18
3.3.5. Actividades de salud pública	19
3.4. ASPECTOS FINANCIEROS	21
3.4.1. Información actualizada de la evolución y estado actual de los procesos de Contratación de la red.	21
3.4.2. Ejecución presupuestal de ingresos reconocidos.....	24
3.4.3. Evaluación de facturación realizada	24
3.4.4. Evaluación ingresos reconocidos e ingresos recaudado.....	25
3.4.5. Indicador de equilibrio presupuestal corriente	25
3.4.6. Equilibrio presupuestal total.....	26
3.4.7. Indicadores financieros.....	26
3.4.7.1. Indicadores de liquidez.....	26
3.4.8. Nivel de endeudamiento.....	27





E.S.E Hospital Local de Montelíbano
Mejorando la Salud

INFORME
E.S.E HOSPITAL LOCAL DE MONTELIBANO
NIT: 812000344-4

CODIGO: FO-SGC- 10.20.03
VERSION: 1

3.5.	SATISFACCIÓN DE USUARIOS	28
3.5.1.	Análisis comparativo del comportamiento del total de las PQRS presentadas, al menos, durante las últimas dos (2) vigencias.....	28
3.5.2.	Análisis de los principales motivos, quejas, reclamos y solicitudes de información presentadas en dichos periodos	29
3.5.3.	Oportunidad en gestión de tramites de PQRS	30
3.5.4.	Numero de fallos de tutela a favor de los usuarios en relación con la prestación de servicios de salud, discriminado por motivos, comparativo con la vigencia anterior	30
3.5.5.	Mecanismos de atención prioritaria para personas con derechos a atención prioritaria o preferencial.....	30
3.5.6.	Número de asociaciones de usuarios vigente e Informe de los logros obtenidos	32
3.5.7.	logros obtenidos a través de planes de mejoramiento	33
3.5.8.	Índice de satisfacción de los usuarios	33





E.S.E Hospital Local de Montelíbano
Mejorando la Salud

INFORME **E.S.E HOSPITAL LOCAL DE MONTELIBANO** NIT: 812000344-4

CODIGO: FO-SGC- 10.20.03
VERSION: 1

INTRODUCCION

La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas es un mecanismo de participación que tiene como propósito generar confianza y credibilidad entre las entidades públicas y la ciudadanía. Es un espacio que garantiza el control social a la administración pública y ofrece herramientas para fortalecer la ejecución de proyectos y planes institucionales, brindando la oportunidad a la comunidad de contar con un espacio de participación libre y espontánea que les permita aclarar dudas e inquietudes que tengan sobre la gestión del Hospital durante la vigencia 2023.

En la vigencia 2023, la E.S.E Hospital Local de Montelíbano continuó fortaleciendo el modelo de atención a los usuarios, teniendo en cuenta la demanda de servicios en salud de estos, articulando la prestación con todas las redes de atención interinstitucional y/o comunitaria.

La E.S.E Hospital Local de Montelíbano, en su mejoramiento continuo desarrolló estrategias para mejorar la experiencia de los usuarios en cada una de las sedes a nivel urbano y rural; configurando así tácticas operativas que permitieron a la E.S.E llevar los servicios ofertados en salud a cada población del municipio de Montelíbano y San José de Uré.

Continúan retos importantes para el Hospital en materia de rutas de atención, gestión del riesgo y migración a los nuevos estándares en salud que permitan enfatizar los cuidados primarios para el individuo, la familia y la comunidad. Para el año 2024 se consolidará la gestión de la Gerencia hacia el desarrollo de equipos multidisciplinarios conformados por un talento humano pertinente, capacitado, resolutivo y humanizado que permita trato idóneo y digno a nuestros usuarios.

Por último, queremos exaltar la labor de todos los funcionarios y ejecutores de procesos, tanto asistenciales como administrativos, quienes con su compromiso, persistencia, tesón, sabiduría, conocimiento y amor por lo que hacen y por los pacientes, logramos cada día mejorar para servir.





1. MARCO LEGAL

La rendición de cuentas está enmarcada en:

- Los Artículos 48, 49 y 50 de la Ley 1757 de 2015 ***“Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”***.

En los mencionados artículos se indica:

Artículo 48. Definición rendición de cuentas. Por rendición de cuentas se entiende el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.

Artículo 49. Principios y elementos del proceso de Rendición de Cuentas. Los principios básicos que rigen la rendición de cuentas de las entidades públicas nacionales y territoriales, proceso que se constituye en una actitud permanente del servidor público, son: continuidad y permanencia, apertura y transparencia, y amplia difusión y visibilidad. Así mismo, se fundamenta en los elementos de información, lenguaje comprensible al ciudadano, diálogo e incentivos.

Artículo 50. Obligatoriedad de la Rendición de cuentas a la ciudadanía. Las autoridades de la administración pública nacional y territorial tienen la obligación de rendir cuentas ante la ciudadanía para informar y explicar la gestión realizada, los resultados de sus planes de acción y el avance en la garantía de derechos.

La rendición de cuentas incluye acciones para informar oportunamente, en lenguaje comprensible a los ciudadanos y para establecer comunicación y diálogo participativo entre las entidades de la rama ejecutiva, la ciudadanía y sus organizaciones.

Artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”





E.S.E Hospital Local de Montelíbano
Atendiendo a la Salud

INFORME
E.S.E HOSPITAL LOCAL DE MONTELIBANO
NIT: 812000344-4

CODIGO: FO-SGC- 10.20.03
VERSION: 1

ARTÍCULO 78. *Democratización de la Administración Pública.*

Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública. Documento CONPES 3654 de 2010, da a conocer los lineamientos de política para consolidar la rendición de cuentas como proceso permanente entre la rama ejecutiva y los ciudadanos.

Circular Externa No. 006 del 31 de marzo de 2020 y Circular Externa No. 008 del 14 de septiembre de 2018.

2. ASPECTOS INSTITUCIONALES

2.1. IDENTIFICACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD

La Empresa Social del Estado Hospital Local de Montelíbano, fue creada en agosto de 1976 y transformada a E.S.E el 11 de septiembre de 1995 según acuerdo N° 036 emanado del Concejo Municipal, para ello se tuvo en cuenta que el artículo 197 de la ley 100 de 1993, estableció que las entidades territoriales deberán disponer la reestructuración de las entidades descentralizadas cuyo objeto principal sea la prestación de servicios de salud con el fin de convertirlas en E.S.E.

La E.S.E Hospital Local Montelíbano, se encuentra ubicado en la cabecera municipal de Montelíbano, ubicado en la región del San Jorge, al sur del departamento de Córdoba, situado en la Costa Atlántica colombiana, en el Norte del país, para la prestación de los servicios cuenta con: Urgencias, Consulta Externa, Odontología, Apoyo Diagnóstico, hospitalización, Sala de Partos y transporte básico.

El Municipio de Montelíbano, cuenta con una población proyectada según el DANE de 85.885 habitantes. (2021-90.450).





E.S.E Hospital Local de Montelíbano
Mejoramos la Salud

INFORME
E.S.E HOSPITAL LOCAL DE MONTELIBANO
NIT: 812000344-4

CODIGO: FO-SGC- 10.20.03
VERSION: 1

2.2. CULTURA CORPORATIVA Y LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA E.S.E

2.2.1. Visión

Somos una empresa social del estado que presta servicios de salud de baja complejidad a la población de la región del Alto San Jorge y Bajo Cauca, líder en la implementación de las rutas integrales en salud, contamos con una amplia red en la zona rural, talento humano idóneo y comprometido con la humanización, la seguridad en la prestación de servicios con calidad y el mejoramiento continuo de nuestros procesos contribuyendo así al bienestar de la comunidad y medio ambiente.

2.2.2. Misión

Ser en el 2027 la Empresa Social del Estado líder en calidad y en la gestión de procesos, reconocidos por la mejor experiencia en la atención y por una cultura organizacional humanizada, segura, con sostenibilidad financiera y amigable con el ambiente.

2.2.3. Valores de la institución

- **TRATO HUMANO:** Es el reconocimiento de que el otro es un ser humano por encima de todo. Por esto le brindamos un trato amable, cálido y personalizado.
- **RESPECTO:** Tratar a los demás como quisiera ser tratado, incluyendo el respeto a su tiempo, a la intimidad y confidencialidad.
- **RESPONSABILIDAD:** Cumplir con sus funciones y asumir las consecuencias de lo hecho.
- **INTEGRIDAD - TRANSPARENCIA:** Coherencia entre lo que se piensa, lo que se dice y lo que se hace.





3. INFORME DE RESULTADOS DE LA GESTION REALIZADA EN LA VIGENCIA 2023

3.1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

3.1.1. Contratación

La E.S.E. HOSPITAL LOCAL DE MONTELÍBANO, es una entidad descentralizada por mandato de la Ley 100 de 1993, la cual se rige en todos sus trámites contractuales por las normas de Derecho Privado; sin embargo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 209 de la Constitución Política, en todas sus actuaciones debe adoptar los principios que adoptan la función administrativa y los procesos establecidos en el Manual de Contratación de la entidad, contemplados en el Acuerdo N°003 de 2014 “Por medio del cual se revoca íntegramente el Acuerdo N°004 de 2012 y se expide un Nuevo estatuto de Contratación de la E.S.E. Hospital Local de Montelíbano”.

De acuerdo con lo establecido en el Manual de Contratación de la entidad, durante la vigencia 2023 suscribió los siguientes contratos:

- En total se celebraron 123 contratos de mínima cuantía por un valor total de **DOS MIL DOSCIENTOS VEINTINUEVE MILLONES SEISCIENTOS SETENTA Y NUEVE MIL SEISCIENTOS VEINTITRES PESOS M/CTE (\$2.229.679.623)**, descritos así:

-

MODALIDAD	CANTIDAD	VALOR
PRESTACIÓN DE SERVICIOS	114	2.038.081.246
SUMINISTRO	4	65.364.337
COMPRAVENTA	5	126.234.040
TOTAL	123	\$2.229.679.623

- En total se celebraron 45 contratos por un valor total de **CATORCE MIL SEISCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MILLONES QUINIENTOS MIL SEISCIENTOS TREINTA Y OCHO PESOS M/CTE (\$14.699.500.638)**, descritos así:

MODALIDAD	CANTIDAD	VALOR
PRESTACION DE SERVICIOS	32	11.715.711.422
SUMINISTRO	6	1.958.600.000
COMPRAVENTA	6	970.349.216
OBRA, CONSULTORIA Y OTROS	1	54.840.000
TOTAL	45	14.699.500.638





E.S.E Hospital Local de Montelíbano
Mejorando la Salud

INFORME
E.S.E HOSPITAL LOCAL DE MONTELIBANO
NIT: 812000344-4

CODIGO: FO-SGC- 10.20.03
VERSION: 1

- Durante la vigencia 2023 la E.S.E HOSPITAL LOCAL DE MONTELÍBANO, celebro Convenios con el Departamento de Córdoba y con los Municipios de Montelíbano y San José de Uré, descritos así:

TABLA CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS 2023		
CONVENIOS ALCALDIA DE MONTELIBANO-E.S.E HLM		
N°	OBJETO	VALOR
N°001-2023	ADQUISICION MEDIANTE CONVENIO DE VEHICULO AUTOMOTOR DE TRANSPORTE ASISTENCIAL BASICO (T.A.B)-AMBULANCIA PARA LA MEJORA DE LA CAPACIDAD INSTALADA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DEL MUNICIPIO DE MONTELIBANO.	\$ 79.000.000
N°002-2023	CONVENIO INTERADMINISTRATIVO QUE TIENE POR OBJETO:LA IMPLEMENTACION DEL PLAN DE ACCION EN SALUD-PAS-2023 DEL PLAN DE INTERVENCIONES COLECTIVAS EJE PROGRAMATICO SALUD PUBLICA CON LINEAMIENTOS ENFOCADOS EN LAS DIMENSIONES DEL PLAN DECENAL DE SALUD DEL MUNICIPIO DE MONTELIBANO-CORDOBA	\$841.664.776.80
CONVENIOS ALCALDIA DE SAN JOSE DE URE-E.S.E HLM		
N°	OBJETO	VALOR
N°007-2023	EJECUCION DEL PLAN DE INTERVECCIONES COLECTIVAS ACORDE A LA PRIORIZACION DE MICROTERRITORIOS DEL EJE PROGRAMATICO SALUD PUBLICA VIGENCIA 2023 EN EL MUNICIPIO DE SAN JOSE DE URE.	\$ 261.100.000
CONVENIOS GOBERNACION-E.S.E HLM		
N°	OBJETO	VALOR
N°SS-319-2023	CONVENIO DE PRESTACION DE SERVICIOS PARA DESARROLLAR LAS ACCIONES DE LOS PLANES DE INTERVECCIONES COLECTIVAS (PIC) EN LAS DIMENSIONES DEL PLAN DECENAL DE SALUD PUBLICA. EN EL MUNICIPIOS(MONTELIBANO)	\$ 399.964.083
N°SS-320-2023	CONVENIO DE PRESTACION DE SERVICIOS PARA DESARROLLAR LAS ACCIONES DE LOS PLANES DE INTERVECCIONES COLECTIVAS (PIC) EN LAS DIMENSIONES DEL PLAN DECENAL DE SALUD PUBLICA. EN EL MUNICIPIOS(MONTELIBANO)	\$ 192.380.030





3.2. CALIDAD EN LA ATENCION

3.2.1. Indicadores de calidad

En el 2023 los indicadores de oportunidad calidad de la atención en salud fueron los siguientes:

Indicador	Unidad de medida	2022	2023
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina general	Días	1,0	1,2
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de odontología general	Días	1,0	1,2
Tiempo Promedio de espera para la asignación de cita de medicina interna	Días	4,0	3,0
tiempo promedio de espera para la asignación de cita de pediatría	Días	7,0	5,0
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de ginecología	Días	3,0	3,0
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de obstetricia	Días	12,0	5,0
Tiempo promedio de espera para la atención del paciente clasificado como Triage 2 en el servicio de urgencias	Minutos	2,3	2,1
Proporción de satisfacción global de los usuarios en la IPS	Relación porcentual	99,0%	99,3%
Tasa de caída de pacientes en el servicio de hospitalización	Tasa por 1000 días estancia	-	0
Proporción de reingreso de pacientes al servicio de urgencias en menos de 72 horas	Relación porcentual	-	0
Tasa de reingreso de pacientes hospitalizados en menos de 15 días	Tasa por 100 egresos	-	0

- **Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina General:**
El comportamiento del indicador en el 2023 del tiempo promedio de espera para la asignación de citas de consulta médica general está en 1.2 días. El resultado se encuentra dentro de los parámetros, sin embargo es importante resaltar que la institución cuenta con diversos canales para mejorar la accesibilidad a los usuarios.





INFORME
E.S.E HOSPITAL LOCAL DE MONTELIBANO
NIT: 812000344-4

CODIGO: FO-SGC- 10.20.03
VERSION: 1

El monitoreo de la disponibilidad de agendas y la continuidad de la capacidad instalada en talento humano en salud, permitió que no se generara desviaciones negativas en el indicador

- **Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Odontología General:** El comportamiento del indicador en la vigencia 2023 del tiempo promedio de espera para la asignación de citas para odontología está en 1,2 días. Lo que evidencia que está dentro de la estándar meta con un umbral de desempeño aceptable.

La estrategia utilizada para mantener el resultado de este indicador es contar el personal operativo (odontólogos y auxiliares de salud oral), necesario que permita garantizar de una manera oportuna el servicio.

- **Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina Interna:** Para el 2023 el resultado de este indicador es de 3 días con un comportamiento dentro del estándar propuesto que es de ≤ 15 días. La institución cuenta con la disponibilidad del talento humano operativo que nos permite cumplir de manera oportuna la agenda programada para esta especialidad.
- **Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de pediatría:** El resultado alcanzado por la entidad en la vigencia 2023 fue de 5 días, este comportamiento significa que el indicador fue aceptable pues se mantuvo en los intervalos definidos por lineamientos.
- **Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de ginecología:** El resultado para este indicador en la vigencia 2023 fue de 3 días, se mantuvo en días con respecto a los resultados alcanzados en la vigencia 2022.
- **Tiempo promedio de espera para la atención del paciente clasificado como Triage II:** El tiempo promedio que tarda el profesional en realizar el triage es de 2.1 minutos; es decir que en el ciclo de atención del paciente no tiene ningún riesgo de entrar en un deterioro o incrementar el riesgo de perder la vida. En este sentido el estándar meta que se estableció para este indicador es de 30 minutos. Con el fin de mantener los resultados obtenidos vamos a continuar socializándoles a los funcionarios del servicio la norma y seguir garantizando el recurso humano suficiente para la prestación del servicio.
- **Proporción de satisfacción global de los usuarios en la IPS:** Este indicador registra un resultados del 99,3%, con un comportamiento consecuente con el resultado de los demás indicadores, si bien la satisfacción es perceptiva lo la





E.S.E Hospital Local de Montelíbano
Atendiendo a la Salud

INFORME
E.S.E HOSPITAL LOCAL DE MONTELIBANO
NIT: 812000344-4

CODIGO: FO-SGC- 10.20.03
VERSION: 1

institución ha garantizado que esta se encuentre entre los estándares permitidos seguirá garantizando el recurso humano idóneo y suficiente, la disponibilidad de las agendas médicas y que no existan barreras de acceso.

- **Tasa de caída de pacientes en el servicio de hospitalización:** Con el enfoque de seguridad el resultado de este indicador es cero, toda vez que en la vigencia objeto de evaluación, no se presentaron caídas en el servicio de hospitalización.

La institución se esfuerza por garantizar la ausencia de daños prevenibles a un paciente durante el proceso de atención sanitaria, en particular, la reducción a un mínimo aceptable, de los riesgos de daños innecesarios relacionados con la atención de salud.

- **Proporción de reingreso de pacientes al servicio de Urgencias en menos de 72 horas:** Este indicador de calidad presenta resultado de 0%. El estándar meta que se estableció para este indicador fue el establecido en el anexo No. 2 Indicadores y estándares por áreas de gestión. Con el propósito de apuntar siempre a la seguridad del paciente, se analizará la racionalidad técnica-científica y efectividad del diagnóstico y tratamiento aplicados en la atención del paciente, así como la capacidad resolutive de la institución, verificando la adherencia a guías y la Pertinencia médica, con el fin de garantizar que no exista resultado que sea $\leq 0,03$.
- **Tasa de reingreso de pacientes hospitalizados en menos de 15 días:** este indicador presenta resultado de 0%, Las estrategias utilizadas por la entidad para mantener monitoreado este indicador la revisión permanente de la adherencia a la guía y la pertinencia médica.

Con referencia al estado actual de la autoevaluación con respecto a los estándares establecidos en el Sistema Único de Acreditación fueron las siguientes:

3.2.2. Informe de autoevaluación de los estándares para la acreditación 2023

A continuación se presenta el comparativo por estándares para la acreditación en calidad 2019-2020-2021-2022-2023





INFORME
E.S.E HOSPITAL LOCAL DE MONTELIBANO
NIT: 812000344-4

CODIGO: FO-SGC- 10.20.03
VERSION: 1

Tabla 1 Comparativo vigencia

ITEM	ESTANDARES	Mejora por estándar 2019	Mejora por estándar 2020	Mejora por estándar 2021	Mejora por estándar 2022	Mejora por estándar 2023
1	ESTANDAR ASISTENCIAL	1,11	1,37	1,01	1,05	1,20
2	ESTANDAR DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	1,34	1,36	1,00	1,06	1,06
3	ESTANDAR DE GERENCIA	1,47	1,05	1,00	1,08	1,08
4	ESTANDAR GERENCIA DEL TALENTO HUMANO	1,48	1,13	1,02	1,04	1,05
5	ESTANDAR GERENCIA AMBIENTE FISICO	1,00	1,39	1,09	1,20	1,30
6	ESTANDAR DE GERENCIA TECNOLOGIA	1,04	1,09	1,01	1,51	1,51
7	ESTANDAR DE GERENCIA DE LA INFORMACION	1,09	1,20	1,04	1,59	1,60
8	ESTANDAR DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD	1,26	1,23	1,03	1,28	1,28
PROMEDIO MEJORA >1,20		1,22	1,23	1,02	1,20	1,24

Fuente: Autoevaluación 2019, 2020, 2021, 2022, 2023 – PAMEC (2019- 2020, 2021, 2022,2023).

En la tabla anterior se resume el resultado de Mejoramiento continuo de calidad por cada grupo de estándar, para entidades no acreditadas utilizando el instrumento de autoevaluación en donde se puede analizar lo siguiente:

- 1) **ESTANDAR ASISTENCIAL:** El resultado total promediado del mejoramiento continuo en el grupo estándar asistencial para la vigencia **2023**, fue de 1,20; al comparar con la vigencia **2022** el resultado fue de (1,05); Se puede observar un incremento de 14,29%; significa esto que las acciones de mejoramiento en los servicios asistenciales abarcaron aspectos para garantizar una atención efectiva y eficiente. Algunas de estas acciones incluyen:
 - Optimización de los procesos: En el desarrollo del año 2023 se autoevaluó, priorizo y definió acciones para mejorar los procesos asistenciales en el ciclo de atención del paciente/usuario que consulto a los servicios de Urgencia, Consulta Externa, Promoción y Mantenimiento y Hospitalización, para reducir los tiempos de espera, mejorar la eficiencia en la atención y garantizar una adecuada coordinación
 - Implementación de protocolos y guías clínicas: En el desarrollo del 2023 la institución fortaleció la adherencia a los protocolos y guías clínicas basadas en evidencia para estandarizar la atención y garantizar la calidad y seguridad de los pacientes.
 - Satisfacción de los Usuarios: Por medio del SIAU la institución fortaleció la comunicación con los pacientes: Implementando estrategias para una comunicación clara y empática con los pacientes y sus familias, incluyendo deberes, derechos y la información sobre los tiempos de espera y el proceso de atención.





INFORME
E.S.E HOSPITAL LOCAL DE MONTELIBANO
NIT: 812000344-4

CODIGO: FO-SGC- 10.20.03
VERSION: 1

- Seguridad del paciente: Para la vigencia 2023, se estableció la intensificación de los posibles problemas o riesgos en la atención.
- 2) **ESTANDAR DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO:** El resultado total promediado del mejoramiento continuo en el grupo estándar de direccionamiento para la vigencia 2023, fue de 1,06; al comparar con la vigencia 2022 el resultado se mantuvo; significa esto que el direccionamiento estratégico desde el enfoque se amplió continuamente para cubrir las nuevas necesidades de los servicios en forma integral y así responde al enfoque definido en todas sedes.
- 3) **ESTANDAR GERENCIA:** El resultado total promediado del mejoramiento continuo en el grupo estándar de gerencia para la vigencia 2023, fue de 1,08; al comparar con la vigencia 2022 cuyo resultado fue de (1,08); Se puede observar que se mantiene el estándar en forma eficiente, efectiva y centrada en la calidad de la atención. Algunas acciones clave para lograr el mantenimiento fue:
- El análisis sistemático y gestión sobre resultados de indicadores financieros.
 - Seguimiento al impacto del plan estratégico.
 - Análisis de la productividad.
 - Aplicación del código de ética en el uso de los recursos.
 - Auditoría y mejoramiento de procesos
- 4) **ESTANDAR GERENCIA DEL TALENTO HUMANO:** El resultado total promediado del mejoramiento continuo en el grupo estándar de gerencia de talento Humano para la vigencia 2023, fue de 1,05; al comparar con la vigencia 2022 cuyo resultado fue de (1,04); Se puede observar un incremento de 0,96%; significa este resultado positivo que el Hospital Local de Montelibano, cuenta con un programa de capacitación y educación continua dirigido a la población de colaboradores de la Institución en los diferentes niveles jerárquicos y organizacionales, con la proyección hacia las diversas formas de contratación y vinculación, el cual fue construido con base en cinco ejes definidos para establecer la aplicación de la formación continuada y que su alcance promueva los compromisos institucionales que ha definido el Hospital como estratégicos es decir, el conocimiento dirigido hacia la implementación y fortalecimiento del modelo de atención, las conductas humanas, principios, valores y el afinamiento de las competencias laborales - comportamentales.

Adicional la E.S.E Hospital Local de Montelibano, continuó con la implementación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo con un cumplimiento del 100% en los criterios definidos por MINTRABAJO.

- 5) **ESTANDAR GERENCIA AMBIENTE FISICO:** El resultado total promediado del mejoramiento continuo en el grupo estándar de gerencia de ambiente físico para la vigencia 2023, fue de 1,30; al comparar con la vigencia 2022 cuyo resultado fue de (1,20); Se puede observar un incremento de 8,33%; En otras palabras el





comportamiento positivo es por el fortalecimiento de las medidas implementadas como ingreso y egreso de pacientes visitantes y personal, realización de simulacros, mejoramiento en los protocolo de alimentación estos mecanismos fortalecieron la cultura de seguridad en la institución a su vez se garantizó las instalaciones físicas estaban en buen estado, accesibles y estén equipadas con el equipo necesario.

- 6) **ESTANDAR DE GERENCIA TECNOLOGIA:** El resultado total promediado del mejoramiento continuo en el grupo estándar de gerencia de ambiente tecnología para la vigencia 2023, fue de 1,51; al comparar con la vigencia 2022 cuyo resultado fue de (1,51); Se puede observar que se mantiene; en este sentido las practicas adoptadas en la gestión de tecnología se relacionó con la evaluación del impacto del uso de la tecnología biomédica en el Medio Ambiente, disponibilidad de Tecnología biomédica para todo paciente y Manejo seguro de la Tecnología.
- 7) **ESTANDAR DE GERENCIA DE LA INFORMACION :** El resultado total promediado del mejoramiento continuo en el grupo estándar de gerencia de la información para la vigencia 2023, fue de 1,60; al comparar con la vigencia 2022 cuyo resultado fue de (1,59); Se puede observar un incremento de 0,63%; significa este resultados que en la vigencia se debió a los siguientes aspectos:
 - Interoperabilidad: Garantizar que los sistemas de historias clínicas electrónicas puedan compartir datos de manera segura entre diferentes servicios y EAPB para una atención integral.
 - Automatización de procesos: Implemento en un 100% la automatización de las actividades de las rutas de promoción y mantenimiento – ruta materno perinatal definida en la resolución 3280 puede reducir errores y ahorrar tiempo.
- 8) **ESTANDAR DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD:** El resultado total promediado del mejoramiento continuo en el grupo estándar de mejoramiento de la calidad para la vigencia 2023, fue de 1,28; al comparar con la vigencia 2022 cuyo resultado fue de (1,28); Se puede observar se mantiene; significa este resultados que en la vigencia la operatividad y funcionamiento de los equipos de mejoramiento articulados con los comités institucionales con reuniones altamente efectivas generaron formulación, seguimiento y cierre de planes de acción.

Para finalizar observamos que el resultado promedio total de la vigencia 2023 fue de 1,24, es decir un 3,33% por encima de la vigencia anterior, estos resultados positivos fueron logrados por la alineación con el direccionamiento y objetivos estratégicos institucionales, soportado en actividades de gestión como seguimiento de los indicadores clave de desempeño, evaluación de los resultados de la atención médica para identificar áreas de mejora y tomar medidas correctivas, utilización de la tecnología de la información y comunicación para mejorar la eficiencia, la precisión y la accesibilidad de la atención médica y por último la capacitación continua al personal de salud en áreas como habilidades clínicas, comunicación efectiva y manejo de datos.





ESE Hospital Local de Montelíbano
Mejorando la Salud

INFORME

E.S.E HOSPITAL LOCAL DE MONTELIBANO

NIT: 812000344-4

CODIGO: FO-SGC- 10.20.03
VERSION: 1

3.3. OFERTA DE SERVICIOS

3.3.1. Portafolio de servicios

El portafolio de servicios de la ESE Hospital Local de Montelíbano fue actualizado de acuerdo con lo establecido en el Manual de inscripción de prestadores y habilitación de servicios de salud contenido en la Resolución 3100 de 2019 quedando homologados y habilitados.

En la vigencia 2023 el Ministerio de Salud y Protección Social dio concepto técnico de propuesta de red de prestación de servicios de salud para el departamento de Córdoba, en el cual le cambian la tipología de la ESE Hospital Local de Montelíbano de IC a ID.

Las Empresas Sociales del Estado con portafolio de servicios de Categoría ID, son los siguientes:

MUNICIPIO	TIPO DE IDENTIDAD	PORTAFOLIO	HABITANTES
PLANETA RICA	ESE Hospital San Nicolás (IPS municipal)	ID	68.231
TIERRALTA	ESE Hospital San José (IPS municipal)	ID	98.938
MONTELIBANO	ESE Hospital de Montelíbano (IPS municipal)	ID	86.304

El portafolio para las E.S.E de categoría ID es el siguiente:

Código Sede Prestador	Sede	Nombre Sede Prestador	Servicio	Distintivo
2346600610	01	E.S.E. HOSPITAL MONTELIBANO	129 -HOSPITALIZACIÓN ADULTOS	DHSS0284633
2346600610	01	E.S.E. HOSPITAL MONTELIBANO	130 -HOSPITALIZACIÓN PEDIÁTRICA	DHSS0284634
2346600610	01	E.S.E. HOSPITAL MONTELIBANO	312 -ENFERMERÍA	DHSS0284635
2346600610	01	E.S.E. HOSPITAL MONTELIBANO	320 -GINECOBSTERICIA	DHSS0284636
2346600610	01	E.S.E. HOSPITAL MONTELIBANO	328 -MEDICINA GENERAL	DHSS0284637
2346600610	01	E.S.E. HOSPITAL MONTELIBANO	329 -MEDICINA INTERNA	DHSS0284638
2346600610	01	E.S.E. HOSPITAL MONTELIBANO	333 -NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	DHSS0284639
2346600610	01	E.S.E. HOSPITAL MONTELIBANO	334 -ODONTOLOGÍA GENERAL	DHSS0284640
2346600610	01	E.S.E. HOSPITAL MONTELIBANO	342 -PEDIATRÍA	DHSS0284641
2346600610	01	E.S.E. HOSPITAL MONTELIBANO	344 -PSICOLOGÍA	DHSS0284642
2346600610	01	E.S.E. HOSPITAL MONTELIBANO	420 -VACUNACIÓN	DHSS0284643
2346600610	01	E.S.E. HOSPITAL MONTELIBANO	706 -LABORATORIO CLINICO	DHSS0284644
2346600610	01	E.S.E. HOSPITAL MONTELIBANO	712 -TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLÍNICO	DHSS0284645
2346600610	01	E.S.E. HOSPITAL MONTELIBANO	714 -SERVICIO FARMACÉUTICO	DHSS0284646
2346600610	01	E.S.E. HOSPITAL MONTELIBANO	717 -LABORATORIO CITOLOGÍAS CERVICO-UTERINAS	DHSS0284647
2346600610	01	E.S.E. HOSPITAL MONTELIBANO	744 -IMÁGENES DIAGNOSTICAS - IONIZANTES	DHSS0284648
2346600610	01	E.S.E. HOSPITAL MONTELIBANO	748 -RADIOLOGÍA ODONTOLÓGICA	DHSS0284649
2346600610	01	E.S.E. HOSPITAL MONTELIBANO	749 -TOMA DE MUESTRAS DE CUELLO UTERINO Y GINECOLÓGICAS	DHSS0284650
2346600610	01	E.S.E. HOSPITAL MONTELIBANO	1101-ATENCIÓN DEL PARTO	DHSS0284651
2346600610	01	E.S.E. HOSPITAL MONTELIBANO	1102-URGENCIAS	DHSS0284652
2346600610	01	E.S.E. HOSPITAL MONTELIBANO	1103-TRANSPORTE ASISTENCIAL BASICO	DHSS0284653
2346600610	02	CENTRO DE SALUD SAN FRANCISCO DEL RAYO	312 -ENFERMERÍA	DHSS0284655
2346600610	02	CENTRO DE SALUD SAN FRANCISCO DEL RAYO	328 -MEDICINA GENERAL	DHSS0284656
2346600610	03	CENTRO DE SALUD TIERRADENTRO	312 -ENFERMERÍA	DHSS0284658
2346600610	03	CENTRO DE SALUD TIERRADENTRO	328 -MEDICINA GENERAL	DHSS0284659





E.S.E Hospital Local de Montelíbano
Mejorando la Salud

INFORME E.S.E HOSPITAL LOCAL DE MONTELIBANO NIT: 812000344-4

CODIGO: FO-SGC- 10.20.03
VERSION: 1

2346600610	04	CENTRO DE SALUD DE URE	312 -ENFERMERÍA	DHSS0284660
2346600610	04	CENTRO DE SALUD DE URE	328 -MEDICINA GENERAL	DHSS0284661
2346600610	04	CENTRO DE SALUD DE URE	334 -ODONTOLOGÍA GENERAL	DHSS0284662
2346600610	04	CENTRO DE SALUD DE URE	420 -VACUNACIÓN	DHSS0284663
2346600610	04	CENTRO DE SALUD DE URE	749 -TOMA DE MUESTRAS DE CUELLO UTERINO Y GINECOLÓGICAS	DHSS0284664

3.3.2. Rol de la E.S.E Hospital Local de Montelíbano dentro de la red departamental

La E.S.E Hospital Local de Montelíbano pertenece a la subred san Jorge, la cual está conformada por las siguientes E.S.E:

SUBRED SAN JORGE			
MUNICIPIO	TIPO DE IDENTIDAD	PORTAFOLIO	HABITANTES
MONTELIBANO	ESE Hospital de Montelíbano	ID	86.304
PUERTO LIBERTADOR	ESE Hospital Local Puerto Libertador el Divino Niño	IC	43.573
LA APARTADA	ESE CAMU La Apartada	IB	15.218
PLANETA RICA	ESE Hospital San Nicolás	ID	68.231
AYAPEL	ESE Hospital San Jorge	IC	47.247
PUEBLO NUEVO	ESE CAMU Pueblo Nuevo	IC	36.486
BUENAVISTA	ESE CAMU Buenavista	IB	21.451
SAN JOSE DE URE	ESE DEPARTAMENTAL PROYECTADA	IA	13.814

Según el nuevo concepto de red, La E.S.E Hospital de Montelíbano sigue siendo nodo de red constituyéndose como entidad primaria y complementaria por las especialidades que se incluyen en su portafolio de servicios; estas Instituciones se constituyen como centros de referencias o nodos por sus amplios portafolios.

El documento de red precisa lo siguiente: Para todas las Instituciones, los portafolios actuales de servicios registrados en el REPS, se constituyen en los portafolios iniciales sobre los cuales se pretenderá ampliar el portafolio y los nuevos servicios se constituyen en OPCIONALES, toda vez que, en los municipios según su situación en salud, la demanda, los determinantes, la población y otros factores serán analizados para incluir estos nuevos servicios en los portafolios de cada una de la Instituciones prestadoras de servicios de salud.

3.3.3. Producción de servicios

La producción de servicios para la vigencia 2023 se incrementó en un 12,54% con respecto a la producción generada en la vigencia 2022 al pasar de 910,410 UVR a 1.024.593 UVR. Se actualiza con los indicadores financieros.





E.S.E Hospital Local de Montelibano
Atendiendo a tu Salud

INFORME
E.S.E HOSPITAL LOCAL DE MONTELIBANO
NIT: 812000344-4

CODIGO: FO-SGC- 10.20.03
VERSION: 1

Concepto	2022	2023	Var %
PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN*	98.032	64.939	-33.76%
Dosis de Biológicos Aplicados	82.710	52.362	-36,69%
Controles de Enfermería	7.217	5.700	-21,02%
Otros controles de enfermería de PyM (Diferentes a atención prenatal - Crecimiento y desarrollo)	4.328	3.721	-14,02%
Citologías Cervicovaginales	3.777	3.156	-16,44%
SERVICIOS AMBULATORIOS	150.444	160.471	6.66%
Consultas de Medicina General Electivas	104.123	112.694	8,23%
Consultas de Medicina General Urgentes	30.150	44.157	46.46%
Consultas de Medicina Especializada Ambulatorias	4.926	3.620	-26.51%
Consultas de Medicina Especializada Urgentes	11.245	0,0	0,00%
SERVICIOS HOSPITALARIOS	656	411	-37,35%
Total de Egresos	516	360	-30,23%
Partos Vaginales	140	51	-63,57%
Total de Partos	140	51	-63,57%
SERVICIOS DIAGNÓSTICOS	169.968	244.773	43,99%
Imágenes Diagnósticas	8.503	17.226	102,59%
Exámenes de Laboratorio	161.465	227.547	40,93%
SERVICIOS ODONTOLÓGICOS	33.615	40.065	19,19%
Total consultas odontológicas realizadas (valoración)	19.170	20.264	5.71%
Sellantes aplicados	2.217	10.646	380,2%
Superficies Obturadas	8.723	6.086	-30,23%
Exodoncias	3.505	3.069	-12,44%
Otros hospitalarios	2.420	1.612	-33,39%
Pacientes en Observación	1.152	629	-45,4%
Total días estancia egresos	1.268	983	-22,4%
Producción Equivalente UVR	910.410	1.024.593	12,54%

Los servicios de promoción y prevención disminuyeron en un 33,76% influenciado por la disminución en las Dosis de Biológicos Aplicados (-36,69), otros controles de enfermería (-21,02%), y las Citologías Cérvico – vaginales (16,44%).

Los servicios ambulatorios aumentan en el 6,66% motivado por el aumento en las consultas de medicina general urgentes que lo hicieron en un (46,46%)y en las consultas de medicina general electivas que registro un dato de (8,23%).

Los servicios hospitalarios disminuyeron en un (-37,35%), este indicador estuvo con desviación negativa debido al comportamiento de los partos vaginales que registró





un marcador en (-63, 57%), seguido por el total de egreso con (-30,23%).

Las atenciones en los servicios diagnósticos aumentaron en un 43,99%, este comportamiento positivo se debe al dato que registra las consultas en imágenes diagnosticas con (102,59%), seguido de los exámenes de laboratorio clínico con (40,93%).

Las atenciones en los servicios odontológicos registro un incremento de (19,19%), este aumento exponencial se debe en los procedimientos de sellantes aplicados que marco un dato de (380,2%), seguidos del total de consultas odontológicas realizadas (valoración) con un (5,71%).

PRODUCCION DE SERVICIOS		
VARIABLE	2022	2023
Porcentaje ocupacional	18,34%	17,38%
Promedio días estancia	2,46	1,0
Giro cama	32,25	36,6

En la vigencia 2023, el porcentaje de ocupacional en el servicio de hospitalización fue del 17,38% disminuyendo en un -5,23% en comparación al 2022; ahora bien el promedio día estancia disminuyo en un -59.35 % en comparación en la vigencia 2022 a 1,0; para concluir el giro cama pasó de 32,25 en el 2022 a 36,6 en la vigencia 2023 influenciado por el incremento de los egresos en la vigencia.

3.3.4. Actividades de promoción y prevención desarrolladas durante la vigencia

Durante la vigencia 2023 se desarrollaron las siguientes actividades de promoción y mantenimiento de la salud: Atención por curso de vida (primera infancia, infancia, adolescencia, juventud, adultez y vejez), Planificación familiar, atención Preconcepcional Ruta materno perinatal, Control de diabetes, control hipertensión, vacunación, salud oral.

Las actividades de promoción y mantenimiento de la salud llevada a cabo en los municipios de Montelíbano y San José de Uré son fundamentales para el bienestar de los usuarios, sus familias y las comunidades. Estas actividades están diseñadas para empoderar a las personas a cuidar de sí mismas a través de acciones específicas que les permitan prevenir el riesgo de enfermedades en las diferentes etapas de la vida. Además, tienen el propósito de identificar posibles problemas de salud de manera temprana, lo que permite intervenir a tiempo para minimizar su impacto negativo.

El Hospital Local de Montelíbano tiene como principal objetivo proporcionar una atención integral que abarque todas las etapas del ciclo de vida, desde la infancia hasta la vejez, con el fin de garantizar que todas las personas tengan acceso a servicios de salud de





ESE Hospital Local de Montelíbano
Atendiendo a tu Salud

INFORME E.S.E HOSPITAL LOCAL DE MONTELIBANO NIT: 812000344-4

CODIGO: FO-SGC- 10.20.03
VERSION: 1

alta calidad e integral. Esto implica no solo ofrecer servicios médicos, sino también trabajar en la educación y el fomento de hábitos saludables en la vida diaria.

3.3.5. Actividades de salud pública

Las actividades de salud pública implementadas durante la vigencia, objeto de reporte en el marco del plan decenal de salud pública vigente y sus variaciones frente a la vigencia anterior.

COMPARATIVO VIGENCIA 2022 – 2023

VIGENCIA 2023:

Notificación Individual por Periodos Epidemiológicos
UPGD: 234660061001 ESE HOSPITAL LOCAL MONTELIBANO

Hora: 17:15:45

Código	Evento	PERIODOSEPIDEMIOLOGICOS													TOTAL
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
100	ACCIDENTE OFIDICO	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
113	DESNUTRICIÓN AGUDA EN MENORES DE 5 AÑOS	0	1	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	4
210	DENGUE	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
300	AGRESIONES POR ANIMALES POTENCIALMENTE TRANSMISORES DE RABIA	11	15	21	23	12	6	21	10	12	2	4	0	0	137
352	INFECCIONES DE SITIO QUIRÚRGICO ASOCIADAS A PROCEDIMIENTO MÉDICO QUIRÚRGICO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
356	INTENTO DE SUICIDIO	1	1	1	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	6
365	INTOXICACIONES	1	4	2	6	0	1	0	1	0	0	0	0	0	15
465	MALARIA	21	15	25	52	100	69	87	129	20	0	0	0	0	518
549	MORBILIDAD MATERNA EXTREMA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
620	PAROTIDITIS	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
750	SIFILIS GESTACIONAL	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	4
813	TUBERCULOSIS	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	4
831	VARICELA INDIVIDUAL	2	0	1	1	0	3	0	0	3	1	0	0	0	11
850	VHSIDAMORTALIDAD POR SIDA	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3	2	2	0	8
875	VIGILANCIA EN SALUD PÚBLICA DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO E INTRAFAMILIAR	2	5	8	1	2	1	5	4	1	6	2	0	0	37
TOTALES		39	45	60	88	116	83	114	146	38	12	9	2	1	753



gerencia@hospitalmontelibano.gov.co
esehospitallocaldemontelibano@hotmail.com



320 - 5701391
094 - 7626639



Carrera 5ª N°. 23 – 144
Montelíbano – Córdoba



ESE Hospital Local de Montelíbano
Atendiendo a la Salud

INFORME

E.S.E HOSPITAL LOCAL DE MONTELIBANO

NIT: 812000344-4

CODIGO: FO-SGC- 10.20.03
VERSION: 1

VIGENCIA 2022:

INSTITUTO NACIONAL DE SALUD Subdirección de Vigilancia y Control en Salud Pública Notificación Individual por Periodos Epidemiológicos UPGD: 234660061001 ESE HOSPITAL LOCAL MONTELIBANO														
<div>Página: 1/1</div> <div>Fecha: 28/04/2023</div> <div>Hora: 11:29:10</div>														
Código	Evento	PERIODOS EPIDEMIOLOGICOS												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
		TOTAL												
100	ACCIDENTE OFIDICO	2	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	5
110	BAJO PESO AL NACER	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3
113	DESNUTRICIÓN AGUDA EN MENORES DE 5 AÑOS	0	1	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	6
210	DENGUE	0	0	0	0	0	0	2	1	5	0	1	0	9
300	AGRESIONES POR ANIMALES POTENCIALMENTE TRANSMISORES DE RABIA	14	19	20	9	12	10	14	9	12	18	7	0	146
346	IRA POR VIRUS NUEVO	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
356	INTENTO DE SUICIDIO	2	0	2	1	0	2	1	2	1	0	0	0	11
365	INTOXICACIONES	1	4	2	4	3	1	7	0	0	1	0	0	23
420	LEISHMANIASIS CUTANEA	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	3
450	LEPRA	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
465	MALARIA	12	9	6	12	18	11	12	9	23	9	20	23	171
549	MORBILIDAD MATERNA EXTREMA	0	2	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	4
620	PAROTIDITIS	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	3
750	SIFILIS GESTACIONAL	0	3	0	0	2	3	0	0	0	0	0	0	8
813	TUBERCULOSIS	0	2	0	0	0	3	0	2	0	1	0	2	10
831	VARICELA INDIVIDUAL	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0	6
850	VIIHSIDAMORTALIDAD POR SIDA	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	3
875	VIGILANCIA EN SALUD PÚBLICA DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO E INTRAFAMILIAR	1	2	3	3	4	1	2	2	2	0	0	1	21
TOTALES		34	43	39	31	42	32	42	30	44	30	30	26	435

En el municipio de Montelíbano, según listado comparativo entre las vigencias 2022 y 2023 del sistema de vigilancia de salud pública, se destaca en la vigencia 2022 el incremento del número de casos de malaria 518 en el año 2022 y 171 en el año 2023 en su mayoría los casos pertenecen a la zona rural urbana de municipio y pocos casos son de otros municipios cercanos como es Bagre Antioquia, Municipio de Puerto Libertador.

También tenemos aumento en los casos de exposiciones por animales potencialmente transmisores de rabia 137 en el año 2022 y 146 en el año 2023, los cuales fueron atendidos de acuerdo al protocolo de atención.





3.4. ASPECTOS FINANCIEROS

3.4.1. Información actualizada de la evolución y estado actual de los procesos de contratación de la red, incluyendo prestadores y dispensación de medicamentos e insumos.

Durante la vigencia 2023, la E.S.E Hospital Local de Montelíbano firmó contrato con las siguientes EPS: Cajacopi, Coosalud, Mutual Ser, Nueva EPS, EPS Sanitas y Policía. A continuación, se detallan las condiciones de contratación por cada pagador.

MONTELIBANO	SERVICIOS - OBJETO	NUM CONTRATO	MUNICIPIO	MODALIDAD	TARIFAS 2023	VR CONTRATO MENSUAL	VR CONTRATO ANUAL
CAJA COPI	RECUPERACION DE LA SALUD-MONTELIBANO	RS -10243-2022	MONTELIBANO	CAPITA	\$ 15.508,00	\$ 59.840.956,00	\$ 1.918.091.472,00
CAJA COPI	MEDICAMENTOS-MONTELIBANO	RS - 10246 - 2022	MONTELIBANO	CAPITA	\$ 2.595,00	\$ 26.746.665,00	\$ 320.959.980,00
CAJA COPI	P Y P--MONTELIBANO	RS-10245-2022	MONTELIBANO	CAPITA	\$ 4.638,00	\$ 2.112.568,00	\$ 625.350.816,00
CAJA COPI	DEMANDA INDUCIDA-MONTELIBANO	RS-10247-2022	MONTELIBANO	CAPITA	\$ 418,00	\$ 4.696.648,00	\$ 56.359.776,00
TOTAL, CONTRATO CAPITA SUBSIDIADO					\$ 3.159,00	\$ 43.396.837,00	\$ 2.132.289.504,00
CAJA COPI	P Y P--MONTELIBANO	RC-3232-2022	MONTELIBANO	CAPITA	\$ 4.638,00	\$.760.396,00	\$ 69.124.752
TOTAL, CONTRATO CAPITA CONTRIBUTIVO					\$ 4.638,00	\$ 5.760.396,00	\$ 69.124.752

URE	SERVICIOS - OBJETO	NUM CONTRATO	MUNICIPIO	MODALIDAD	TARIFAS 2023	VR CONTRATO MENSUAL	VR CONTRATO ANUAL
CAJA COPI	RECUPERACION DE LA SALUD - SAN JOSE DE URE	RS-9713 - 2022	URE	CAPITA	\$ 15.508,00	\$ 3.601.691,00	\$ 43.220.292,00
CAJA COPI	MEDICAMENTOS-SAN JOSE DE URE-	RS-9715 - 2022	URE	CAPITA	\$ 2.595,00	\$ 517.504,00	\$ 6.210.048,00
CAJA COPI	P Y P-SAN JOSE DE URE-	RS- 9714 - 2021-2022	URE	CAPITA	\$ 4.638,00	\$.055.845,00	\$ 12.670.140,00
TOTAL, CAPITA SUBSIDIADA					\$ 22.741,00	\$ 5.175.040,00	\$ 62.100.480,00

Con la EPS Cajacopi se firmaron diez contratos de los cuales, 8 fueron por el mecanismo de pago capitado y dos por evento; las tarifas fueron pactadas después del proceso de negociación con el asegurador, en el que se exigió lo estipulado en la resolución 2809 del 30 de diciembre de 2022 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social. De acuerdo con lo anterior, la entidad tiene asegurado en un





INFORME
E.S.E HOSPITAL LOCAL DE MONTELIBANO
NIT: 812000344-4

CODIGO: FO-SGC- 10.20.03
VERSION: 1

porcentaje significativo los recursos de manera anticipada.

Los contratos celebrados en su gran mayoría fueron para atender población afiliada al régimen subsidiado; con el régimen contributivo se firmó el contrato No. RC – 3232-2022 para atender servicios de consulta externa: medicina general, odontología; urgencias; hospitalización general, laboratorios, flujo de oxígeno traslado ambulancia: según resolución vigente institucional.

La facturación por evento se radica mensualmente y se deben anexar todos los documentos, los cuales deber ir acompañados de los RIPS, la radicación se hace entre el 1º. Y el 20 de cada mes.

NUEVA EPS	RECUPERACION DE LA SALUD-MONTELIBANO	02-02-04-00258-2017	MONTELIBANO	CAPITA	\$ 18.137	\$ 467.716.956	\$ 5.612.603.472
COOSALUD	RECUPERACION DE LA SALUD-MONTELIBANO	SCO2022CR1T00021076	MONTELIBANO	CAPITA	\$ 18.148	\$ 82.151.476	\$ 185.817.712
COOSALUD	P Y P--MONTELIBANO	CO2022CP1P00021359	MONTELIBANO	CAPITA	\$ 6.261	\$ 2.841.657	\$ 54.099.884

La facturación capitada se radica dependiendo el plazo establecido por cada EPS, casi siempre va entre el 5 y 20 de cada mes; para la radicación de la facturación por este mecanismo, solamente se validan los RIPS en la plataforma y se le anexa el soporte de validación.

Con la EPS Coosalud, se firmaron siete contratos; de los cuales dos fueron a través del mecanismo de pago capitado con el régimen subsidiado y régimen contributivo, dos por evento en cada uno de los régimen y contrato para la atención de partos. El proceso de radicación de la facturación se hace teniendo en cuenta lo establecido en el Decreto No. 441 de 2022.

MUTUALSER	RECUPERACION DE LA SALUD-MONTELIBANO	21486	MONTELIBANO	CAPITA	\$ 16.053	\$ 49.910.087	\$ 598.921.044
MUTUALSER	P Y P--MONTELIBANO	21487	MONTELIBANO	CAPITA	\$ 6.191	\$ 19.684.290	\$ 236.211.480
MUTUALSER	URGENCIAS-MONTELIBANO	21824	MONTELIBANO	CAPITA	\$ 1.602	\$ 17.567.532	\$ 210.810.384
TOTAL, CONTRATO CAPITA SUBSIDIADO					\$ 22.244	\$ 87.161.909	\$ 1.045.942.908

MUTUALSER	RECUPERACION DE LA SALUD - SAN JOSE DE URE	21483	URE	CAPITA	\$ 16.053	\$ 61.317.381	\$ 735.808.572
MUTUALSER	P Y P--MONTELIBANO	21488	URE	CAPITA	\$ 5.010	\$ 24.183.270	\$ 290.199.240
TOTAL CAPITA SUBSIDIADA Y CONTRIBUTIVA					\$ 19.139	\$ 85.500.651	\$ 1.026.007.812





E.S.E Hospital Local de Montelíbano
Mejorar para Vivir

INFORME
E.S.E HOSPITAL LOCAL DE MONTELIBANO
NIT: 812000344-4

CODIGO: FO-SGC- 10.20.03
VERSION: 1

Con la EPS Mutual Ser se firmaron cinco contratos, todos fueron a través del mecanismo de pago por capitación para atender población del régimen subsidiado y régimen contributivo. Y dos contratos eventos uno por cada régimen.

Con la Nueva EPS se firmaron tres contratos de los cuales dos son para atender población afiliada al régimen subsidiado del municipio de Montelíbano; el mecanismo de pago es por capitación y el otro contrato es para prestar servicios de RX a la población de los municipios de Ayapel, Buena vista y Puerto Libertador; cabe mencionar que la entidad es nodo articulador de red de la subred San Jorge.

ENTIDAD	CONTRATO No.	MUNICIPIO	MODALIDAD	REGIMEN	FECHA DE INICIO	FECHA DE CULMINACION	SERVICIOS - OBJETO	TRASLADO DE AMBULANCIA	TARIFAS
EPS SANITAS	IBAQCUCU - 1500	MONTELIBANO	CAPITA	SUBSIDIADO	1/01/2023	31/12/2023		NA	\$ 20.921,00
POLICIA	65-5-20042-23		EVENTO	ESPECIAL	1/12/2021	15/04/2022	SERVICIOS DE SALUD AMBULATORIOS, HOSPITALARIOS, QUIRURGICOS, NO QUIRURGICOS Y DE APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPEUTICO Y URGENCIAS MEDICAS VITALES Y EL SUMINISTRO Y DISPENSACION INFORMADA DE MEDICAMENTOS AMBULATORIOS NIVEL MEDIO Y BAJO DESCRITOS EN EL ACUERDO 052 (Y LISTADO DE MEDICAMENTOS MAS SUMINISTRADOS, DESCRITOS EN EL ANEXO No. 6) O EL QUE LO MODIFIQUE O DEROGUE PARA LOS USUARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICIA NACIONAL EN EL DISTRITO DE MONTELIBANO - CORDOBA	SOAT -15%	56.985.467

Con la EPS Sanitas se firmó contrato para tender población afiliada al régimen subsidiado; el mecanismo de pago es capitado. Y finalmente se firmó contrato No. 65-5-20042-23 para tender régimen especial (policía) a través del mecanismo de pago evento; los servicios a atender son: servicios de salud ambulatorios, hospitalarios, quirúrgicos, no quirúrgicos y de apoyo diagnóstico y terapéutico y urgencias médicas vitales y el suministro y dispensación informada de medicamentos ambulatorios nivel medio y bajo descritos en el acuerdo 052 (y listado de medicamentos más suministrados, descritos en el anexo no. 6) o el que lo modifique o derogue para los usuarios del subsistema de salud de la policía nacional en el distrito de Montelíbano – Córdoba.





3.4.2. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE INGRESOS RECONOCIDOS

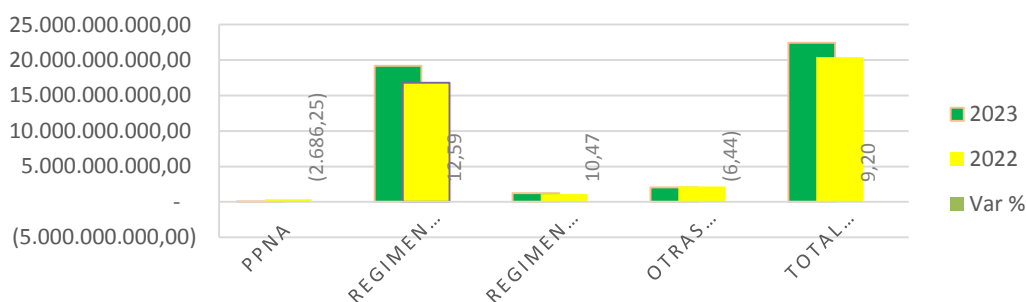
INGRESOS RECONOCIDOS			
Variable	2023	2022	var %
Ingreso Total Recodido	26,553,048,519.00	24,306,841,713.00	8.46
Ingreso Total Recaudado	22,235,879,323.00	20,019,024,441.00	9.97
Gastos totales (incluye CxP)	25,912,405,763.00	23,204,822,250.00	10.44

Los ingresos totales reconocidos de la entidad en la vigencia 2023, presentan variación porcentual positiva del 8.46% con respecto a la vigencia anterior, al pasar de 24.306,8 millones de pesos en la vigencia 2022 a 26.553,0 millones de pesos en la vigencia 2023.

3.4.3. EVALUACION DE FACTURACIÓN REALIZADA

CONCEPTO	2023	2022	Var %
Ppna	12,962,828.00	361,176,640.00	- 2,686.25
Regimen Subsidiado	19,201,686,173.00	16,784,182,278.00	12.59
Regimen Contributivo	1,218,167,502.00	1,090,617,612.00	10.47
Otras Ventas de Servicios	2,034,227,546.00	2,165,219,249.00	- 6.44
TOTAL VENTA DE SERVICIOS DE SALUD	22,467,044,049.00	20,401,195,779.00	9.20

COMPORTAMIENTO DE LA FACTURACION



La facturación de Prestación de Servicios en salud generada por la entidad en la vigencia 2023, presenta variación porcentual positiva del 9.20% con respecto a la vigencia anterior, al pasar de 20.401,1 millones de pesos en la vigencia 2022 a 22.467,0 millones de pesos en la vigencia 2023. El recaudo por prestación de servicios en la vigencia 2022 fue del 71.72% y durante la vigencia 2023 fue del 88.97% presentando un incremento del 17.25%; de acuerdo al régimen fue:

- Régimen Subsidiado: 85.45%
- Régimen Contributivo: 5.80%
- Otras Ventas de SS: 8.73%





3.4.4. EVALUACION INGRESOS RECONOCIDOS E INGRESOS RECAUDADO

Variable	2022			2023		
	Reconocido	Recaudado	var	Reconocido	Recaudado	var
Ingreso Total Reconocido Excluye CxC	21,689,555.17	17,401,737.89	80.23	23,367,270.71	19,050,101.52	81.52
Total Venta de Servicios	20,401,195.78	16,113,378.51	78.98	22,467,044.05	18,150,274.85	80.79
.....Atención a población pobre en lo no cubierto con subsidios a la demanda	361,176.64	361,086.64	99.98	12,962.83	-	-
.....Régimen Subsidiado	16,784,182.28	13,303,155.72	79.26	19,201,686.17	15,509,845.79	80.77
.....Régimen Contributivo	1,090,617.61	1,066,879.37	97.82	1,218,167.50	1,054,479.39	86.56
Otras ventas de servicios	2,165,219.25	1,382,256.78	63.84	2,034,227.55	1,585,949.68	77.96
Aportes	188.00	188.00	100.00	79.00	79.00	100.00
Otros Ingresos	1,100,359.39	1,100,359.39	100.00	821,226.66	820,826.66	99.95
Cuentas por cobrar Otras vigencias	2,617,286.55	2,617,286.55	100.00	3,185,777.81	3,185,777.81	100.00
SUMAS TOTALES	24,306,841.71	20,019,024.44	82.36	26,553,048.52	22,235,879.32	83.74

Durante la vigencia 2023 los ingresos reconocidos por ventas de servicios incrementaron con relación al año 2022, en un 7.18%, y representaron el 84.61% de los ingresos totales reconocidos incrementando un 0.68% con respecto a la vigencia 2022.

Los ingresos recaudados de la vigencia 2023 presentan variación positiva en forma general del 8.65%, con relación a los ingresos recaudados en el año 2022; los ingresos recaudados por ventas de servicios de salud presentan variación porcentual positiva en un 11.22% y representan dentro del total de los ingresos corrientes el 81.63%. se destaca incremento en el recaudo de los del régimen contributivo y subsidiado en un 80.77% y 86.56% respectivamente.

3.4.5. INDICADOR DE EQUILIBRIO PRESUPUESTAL CORRIENTE

EQUILIBRIO PRESUPUESTAL CORRIENTE				
VARIABLE	Formula	2022	2023	var
Total Venta de Servicios	a	20,401,195.78	22,467,044.05	9.20
Gastos Total Comprometido de Funcionamiento y de Operación y prestación de servicios	b	17,841,108.81	21,909,242.88	18.57
Ingresos Reconocidos por Ventas de Servicios de Salud frente a Gastos Habituales	C=a/b (%)	114.35	102.55	- 11.80
Ingresos Recaudados por Ventas de Salud	e	1,611,337,851.00	1,815,027,485.00	
Ingresos Recaudados por Ventas de Servicios de Salud frente a Gastos Habituales	f=e/(b+C) (%)	90.32	82.84	- 7.47

Ingresos reconocidos por venta de servicios de salud frente a Gastos habituales. Para la vigencia 2023 el comportamiento de este indicador se disminuye 11.8% con relación al





año anterior, podemos decir que, por cada cien pesos comprometidos durante el año en gastos de funcionamiento, a la entidad le reconocieron ingresos por VSS por valor de \$102.55.

Ingresos recaudados por venta de servicios de salud frente a Gastos habituales. El resultado de este indicador presenta variación porcentual negativa con relación a la vigencia anterior; por cada cien pesos comprometidos en gastos de funcionamiento y de operación, la entidad recaudo \$82.84.

3.4.6. EQUILIBRIO PRESUPUESTAL TOTAL

EQUILIBRIO PRESUPUESTAL TOTAL				
VARIABLE	Formula	2022	2023	var
Ingreso Reconocido Total	a	24,306,841.71	26,553,048.52	9.20
Gasto comprometido total	b	23,204,822.25	25,912,405.76	18.57
Relación Reconocimiento/Compromiso	$C=a/b$ (%)	104.75	102.47	- 11.80
Ingreso recaudado total	e	20,019,024.44	22,235,879.32	
Relación Recaudo/Compromiso	$f=e/(b+C)$ (%)	0.86	0.86	- 0.00

Relación reconocimiento/ compromiso: Observamos que, por cada cien pesos comprometidos durante el año 2023, a la ESE le reconocieron \$102.47; lo que nos da una relación de uno a uno. El resultado presentó variación porcentual NEGATIVA del 11.8% con respecto a la vigencia anterior.

Relación recaudo/ compromiso: Observamos que, por cada cien pesos comprometidos, la ESE recaudo \$86.27. Estos resultados no presentaron variación porcentual comparada con la vigencia anterior.

3.4.7. INDICADORES FINANCIEROS

3.4.7.1. Indicadores de liquidez

Liquidez general:

LIQUIDEZ GENERAL				
CONCEPTO	FORMULA	2022	2023	var
ACTIVO CORRIENTE	a	10,070,963,001	9,917,007,843	- 1.55
PASIVO TOTAL	b	6,573,491,851	5,785,367,824	- 13.62
LIQUIDEZ GENERAL	$c=a/b$	1.53	1.71	0.18

La E.S.E tiene 1,71 en activos corrientes por cada peso de la deuda total al cierre de la vigencia 2023.





INFORME
E.S.E HOSPITAL LOCAL DE MONTELIBANO
NIT: 812000344-4

CODIGO: FO-SGC- 10.20.03
VERSION: 1

Razón corriente:

RAZON CORRIENTE				
CONCEPTO	FORMULA	2022	2023	var
ACTIVO CORRIENTE	a	10,070,963,001	9,917,007,843	- 1.55
PASIVO CORRIENTE	b	3,891,543,347	3,781,261,496	- 2.92
RAZON CORRIENTE	c=a/b	2.59	2.62	0.03

Tiene una relación entre los activos corrientes y los pasivos corrientes, indica que la E.S.E posee 2,62 en activos corrientes, por cada peso de deuda corriente Vigencia 2023.

Capital de trabajo:

CAPITAL DE TRABAJO				
CONCEPTO	FORMULA	2022	2023	var
ACTIVO CORRIENTE	a	10,070,963,001	9,917,007,843	- 1.55
PASIVO CORRIENTE	b	3,891,543,347	3,781,261,496	- 2.92
CAPITAL DE TRABAJO	c=a-b	6,179,419,654.00	6,135,746,347.00	-43,673,307.00

La E.S.E cuenta con \$6.135 millones para realizar sus actividades. Dinero que le queda a la entidad para operar, luego de simular que realiza el pago de todos sus pasivos corrientes.

3.4.8. NIVEL DE ENDEUDAMIENTO

ENDEUDAMIENTO TOTAL				
CONCEPTO	FORMULA	2022	2023	var
PASIVO TOTAL	a	6,573,491,851	5,785,367,824	- 13.62
ACTIVO TOTAL	b	25,544,253,023	26,351,547,172	3.06
ENDEUDAMIENTO TOTAL %	c=a/b	0.26	0.22	- 0.04

El nivel de endeudamiento con el que cuenta la organización respecto a sus activos, siendo estos últimos, con los que eventualmente la organización podrá responder por esas obligaciones. Es decir que la E.S.E tiene un nivel de endeudamiento del 0,22.





3.5. SATISFACCIÓN DE USUARIOS

3.5.1. Análisis comparativo del comportamiento del total de las PQRS presentadas, al menos, durante las últimas dos (2) vigencias.

AÑO	ÁREA	NÚMERO DE QUEJAS	TOTAL DE QUEJAS	PORCENTAJE DE QUEJAS
2022	Hospitalización	0	26	0
	Consulta externa	15		57,7
	Urgencias	5		19,2
	Laboratorio	0		0
	Vacunación	1		3,8
	Odontología	0		0
	Promoción y mantenimiento	5		19,2
	TOTAL			100%

AÑO	AREA	NUMERO DE QUEJAS	TOTAL DE QUEJAS	PORCENTAJE DE QUEJAS
2023	Hospitalización	2	10	20
	Consulta externa	3		30
	Urgencias	2		20
	laboratorio	0		0
	Vacunación	0		0
	Odontología	2		20
	Promoción y mantenimiento	1		10
	TOTAL			100%

Como se puede evidenciar en la gráfica durante el periodo del año 2022 interpusieron un total de 26 quejas, el área de consulta externa cuenta con el mayor porcentaje de inconformidades equivalente al 57,7 %, seguido del área de urgencias con un 19,2 %, finalizando con el área de promoción y mantenimiento con un 19,2% y vacunación con un 3,8%. En comparación, en el año 2023 desde el mes de enero al mes de diciembre interpusieron un total de 10 quejas, una diferencia significativa al año 2022. En el año 2023 se evidencia que el área de consulta externa sigue liderando el mayor porcentaje de quejas con un total de 3 quejas que equivale al 30% de inconformidades, seguido del área de urgencias, odontología y hospitalización con el 20% y finalizando con el área de promoción y mantenimiento con la menor cantidad de inconformidades correspondiente al 10%.

Estos datos son tomados y generados a partir de los soportes entregados por los usuarios en la Oficina de SIAU, al igual que el buzón de PQRS ubicados en las áreas de la institución de nuestra entidad y correos electrónicos asignados para recepción de solicitudes.





En base a todos los datos anteriores se puede deducir que el área de consulta externa tiene el mayor porcentaje de inconformidades en cuanto a las demás áreas de la ESE HOSPITAL LOCAL DE MONTELÍBANO. Sin embargo, hay una disminución significativa del 16% de las inconformidades que se presentaron en el año anterior. Las inconformidades se presentaron mayormente desde junio a octubre del 2023, lo cual indica que hubo una considerable disminución de quejas en los últimos dos meses del año indicando un alza en el nivel de satisfacción de los usuarios.

3.5.2. Análisis de los principales motivos, quejas, reclamos y solicitudes de información presentadas en dichos periodos.

DESCRIPCION DE QUEJAS POR EPS:

EPS	QUEJAS 2022	QUEJAS 2023
NUEVA EPS	9	3
COOSALUD	0	1
MUTUAL SER	3	0
CAJACOPI	3	0
SANITAS	8	5
SIN EPS O NO REGISTRA	3	1
TOTAL	26	10

PRINCIPALES MOTIVOS DE PQRS PRESENTADAS		
MOTIVO	N° DE QUEJAS	PORCENTAJE%
1. FALLAS EN EL ACCESO DE CANALES DE COMUNICACIÓN PARA LA PROGRAMACION DE CITAS MEDICAS	14	39
2. TRATO INADECUADO POR PARTE DEL TALENTO HUMANO	5	14
3. TIEMPO DE ESPERA EN LA ATENCIÓN	12	33
4. TRATO POR PARTE DEL MEDIC	5	14
TOTAL	36	100%

En un análisis detallado de las 26 PQRS presentadas en el año 2022 y las 10 PQRS que presentaron los usuarios en el año 2023, se evaluaron los motivos por los que los usuarios no se sienten satisfechos con la prestación de los servicios de la ESE Hospital Local de Montelíbano, obteniendo como resultado que la causa de mayor Incidencia fue la dificultad de los usuarios en agendar citas médicas a través de llamadas telefónicas con un porcentaje del 39 %, lo que equivale a 14 quejas en los diferentes meses de ambos periodos, en segundo lugar encontramos la inconformidad en el tiempo de espera en la atención con un porcentaje del 33% equivalente a 12 quejas y finalizando con las inconformidades del trato por parte del médico y trato inadecuado del talento humano con un porcentaje del 14% equivalente 5 quejas cada una.





De esta forma se identificó que el motivo que prevaleció en los diferentes meses del año de ambos periodos fueron las BARRERAS EN EL ACCESO DE CANALES DE COMUNICACIÓN PARA LA PROGRAMACIÓN DE CITAS MÉDICAS.

3.5.3. Oportunidad en gestión de trámites de PQRS

El término establecido para dar respuesta a las expresiones manifestadas por nuestros usuarios es de 15 días hábiles; establecidos en el Artículo 14. Ley 1755 de 2015. A partir de esta determinación y de acuerdo con los resultados que aportan los soportes entregados por SIAU se pudo evidenciar que durante el año 2023 se obtuvo una oportunidad promedio de respuesta de 6.5 días, dando cumplimiento a los lineamientos establecidos.

INDICADORES DE OPORTUNIDAD EN LA GESTIÓN				
AÑO 2023				
INDICADOR DIAS DE RESPUESTA	NÚMERO DE QUEJAS DURANTE EL AÑO	RESPUESTA ANTES DE LOS 15 DIAS HÁBILES	QUEJAS SIN RESPUESTAS	RESPUESTAS EXTEMPORÁNEA
15	10	10	0	0

3.5.4. Numero de fallos de tutela a favor de los usuarios en relación con la prestación de servicios de salud, discriminado por motivos, comparativo con la vigencia anterior.

En la vigencia objeto de análisis ningún usuario presentó tutela en el área de SIAU porque la entidad le haya negado el servicio.

3.5.5. Mecanismos de atención prioritaria para personas con derechos a atención prioritaria o preferencial.

Para la E.S.E HOSPITAL LOCAL DE MONTELIBANO es muy importante la atención de manera integral y humanizada para cada uno de sus usuarios en base a ello desde las diferentes áreas que prestan servicios en la institución se han creado esquemas de atención prioritarias a personas con alguna discapacidad, adultos mayores, embarazadas, niños y niñas (o personas en alguna situación que las vuelva vulnerables).

- Desde el área de la portería Los vigilantes identificarán las personas con atención preferencial, deberán orientar a los usuarios al punto de atención que requieran. Adicionalmente, el personal de la institución y la coordinadora del área de SIAU





INFORME
E.S.E HOSPITAL LOCAL DE MONTELIBANO
NIT: 812000344-4

CODIGO: FO-SGC- 10.20.03
VERSION: 1

verificara constantemente si existe alguna persona que requiere de atención preferencial, que se encuentre dentro de la entidad sin ser atendida.

- Consulta externa: En la entrada de la consulta externa se encuentra una auxiliar de facturación y auxiliar de enfermería quienes se encargaran de brindar asesorías a cualquier duda o inquietud que presenten, también se encuentra habilita una ventanilla de atención preferencial para los niños y niñas, adolescentes, adultos mayores, las embarazadas, personas con algún tipo de discapacidad, los reclusos(as), pacientes con algún tipo de enfermedad mental, víctimas de la violencia del conflicto armado, quienes son considerado población de Protección Constitucional especial, y de los cuales según la ley 1751 en su artículo 11, habla sobre la atención preferencial y oportuna.
- Área de urgencias: al igual que en consulta se maneja el protocolo de atención preferencial para niños y niñas, adolescentes, adultos mayores, las embarazadas, personas con algún tipo de discapacidad, los reclusos(as), pacientes con algún tipo de enfermedad mental, víctimas de la violencia del conflicto armado. En la ventanilla del área de admisiones se realiza la recepción de documentos de la persona que necesita ser atendida y de inmediatamente se procederá a brindar la atención oportuna e integral en el menor tiempo posible.
- Toma de muestras: Se trata de atender en el menor tiempo posible la atención de esta población, donde también se les explica detalladamente los procedimientos de los exámenes que se realizarán. También se cuenta con domicilios para toma de muestras para exámenes de laboratorio para aquellos usuarios que lo requieran y que por algún motivo de discapacidad o enfermedad terminal impida su traslado hasta nuestras instalaciones.
- promoción y mantenimiento: Al igual que en las otras áreas de la institución se encuentra habilita una ventanilla de atención preferencial para los niños y niñas, adolescentes, adultos mayores, las embarazadas, personas con algún tipo de discapacidad, los reclusos(as), pacientes con algún tipo de enfermedad mental, víctimas de la violencia del conflicto armado, quienes son considerado población de Protección Constitucional especial, y de los cuales según la ley 1751 en su artículo 11, habla sobre la atención preferencial y oportuna.

SE DEBE TENER EN CUENTA QUE:

- a) Si el usuario en algún momento dentro de las instalaciones necesita una silla de ruedas para movilizarse puede solicitarla en el área de portería.





- b) Se brinda una atención integral, respetuosa, amable y clara en cualquiera de las áreas brindándole acompañamiento y así mismo despejando sus dudas.
- c) En cualquiera de las áreas de facturación, autorización o área administrativa se debe garantizar la atención preferencial.

En base a lo anterior desde El SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCION AL USUARIO se vigila y se garantiza que los procesos de atención se cumplan en cada una de las áreas de las instituciones que ofrece sus servicios, y se sugerirán los cambios pertinentes que se requieran a los entes administrativos y asistenciales para mejorar la calidad de la atención. Como oficina SIAU también apoyamos las dudas o inquietudes que sean solicitadas de manera eficaz, así como también el trámite oportuno de cualquier PQRS presentada.

3.5.6. Número de asociaciones de usuarios vigente e Informe de los logros obtenidos

Número de asociaciones de usuarios vigente e Informe de los logros obtenidos como producto del trabajo conjunto entre la Administración y las Alianzas, Asociaciones de Usuarios y demás instancias de participación de la Entidad.

En la ESE HOSPITAL LOCAL DE MONTELÍBANO se cuenta con la alianza de usuarios vigente como lo establece el artículo 1757 de 1994, conformada por 10 ciudadanos del régimen contributivo y subsidiado del municipio, los cuales reciben sus servicios de atención en salud en nuestra ESE. Periódicamente se realizan reuniones mensuales que buscan velar por la calidad del servicio y la defensa de los derechos y deberes de los usuarios.

En compañía de la secretaria de gerencia, presidente de alianza de usuarios y coordinador SIAU los 15 y 30 de cada mes se da apertura a los buzones de quejas y sugerencias ubicadas en el área de consulta externa y urgencias, los cuales captan el 50% de quejas recibidas en la institución.

Dando cumplimiento la POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) Resolución 2063 de 2017 con el Objetivo de la participación social es: garantizar el derecho a la ciudadanía a vincularse en la toma de decisiones del sector que le afecten o interesen por parte de los integrantes del SGSSS, la institución genera en compañía del presidente de alianza de usuarios pequeños grupos de trabajos con usuarios pertenecientes a la IPS, espacios de aprendizajes sobre derechos y deberes, así como también la escucha activa de sus principales necesidades. Estas actividades son realizadas también a través de talleres y capacitaciones a los





E.S.E Hospital Local de Montelibano
Mejorando la Salud

INFORME
E.S.E HOSPITAL LOCAL DE MONTELIBANO
NIT: 812000344-4

CODIGO: FO-SGC- 10.20.03
VERSION: 1

usuarios que reciben los servicios en salud en la institución.

3.5.7. Logros obtenidos a través de planes de mejoramiento

Por medio de la alianza de usuarios y de la participación ciudadana se ha logrado abarcar una población mucho más amplia en relación con periodos anteriores en los que había desconocimiento sobre los derechos y deberes en salud, lo cual cumple con nuestro principal objetivo llegar a más personas y que estas mismas se conviertan en multiplicadores de información a su círculo más cercano acabando con el desconocimiento.

Gracias a las intervenciones y sugerencias que nos han brindado la alianza de usuarios y los mismos usuarios que han sido partícipes de la PPSS, hemos logrado detectar algunas falencias en nuestra red de atención lo que nos ha servido de pilar fundamental para realizar mejorías como:

- Mejorar los canales de comunicación y mejorar los tiempos de respuesta (se logró obtener un tiempo de respuesta de solo 24 horas, y así mismo, cambios en las líneas telefónicas que permitieron un mejor acceso).
- Creación de espacios de PPSS lo que nos permitió definir y desarrollar las principales directrices que permitan garantizar la participación social en salud, no solo por parte de alianza de usuarios sino también por usuarios que quisieran hacer partícipes de ella.
- Capacitación del recurso humano en calidad y humanización de la atención con el fin de buscar y dar respuesta a las necesidades de los usuarios y contribuir a la finalidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Teniendo como objetivo principal un trato digno e integral por parte de los empleados de la E.S.E HOSPITAL LOCAL DE MONTELIBANO.

3.5.8. Índice de satisfacción de los usuarios

Para medir la calidad de servicio y así mismo la satisfacción e insatisfacción que ofrece nuestra la ESE HOSPITAL LOCAL DE MONTELIBANO se aplicaron mensualmente un total de 500 encuestas que al año equivale a un número de 6.000 encuestas donde se evaluó la perspectiva del usuario respecto al servicio brindado en las diferentes áreas. Estas encuestas fueron tabuladas arrojando el siguiente informe.





ESE Hospital Local de Montelíbano
Atendiendo a la Salud

INFORME
E.S.E HOSPITAL LOCAL DE MONTELIBANO
NIT: 812000344-4

CODIGO: FO-SGC- 10.20.03
VERSION: 1

USUARIOS SATISFECHOS E INSATISFECHOS			
NUMERO TOTAL DE ENCUESTAS	6.000	MESES	12
NUMERO DE USUARIOS SATISFECHOS	5.828	PORCENTAJE DE USUARIOS SATISFECHOS	97,13%
NUMERO DE USUARIOS INSATISFECHOS	172	PORCENTAJE DE USUARIOS INSATISFECHOS	2,87%

Se pudo evidenciar según los datos obtenidos de las encuestas un porcentaje alto de satisfacción en todos los servicios, lo cual afirma que a pesar de las quejas, reclamos e inconformidades que manifestaron nuestros usuarios se encuentran muy satisfechos con la atención brindada. Lo ideal es llegar a un nivel excelente para garantizar la permanente calidad del servicio por eso a partir del número de usuarios insatisfechos tomamos medidas correctivas y preventivas ante las PQRS que han sido manifestadas en la oficina SIAU de manera verbal y escrita y buzones de sugerencia. Nuestro objetivo es seguir capacitando a los usuarios y al recurso humano en derechos y deberes, humanización en salud en las diferentes áreas de la institución.

TATIANA VELEZ C

Gerente

ESE Hospital Local de Montelíbano

