



E S E Hospital Local de Montelíbano
Mejoramos para Servir!

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

CODIGO: FO-SGC- 10.20.03
VERSION: 1

**INFORME DE GESTIÓN
AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS
Vigencia 2024**

**E.S.E. HOSPITAL DE MONTELIBANO
KIARA LONDOÑO SALGADO
GERENTE**

Montelibano, abril de 2025



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



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 trámites de PQRS	30
3.5.4. Número 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



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 2024.

En la vigencia 2024, la E.S.E Hospital Local de Montelíbano continúo 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 2025 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.



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

CODIGO: FO-SGC- 10.20.03
VERSION: 1

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.”



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 Nº 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.



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 institucionales

- **COMPROMISO:** Soy consciente de la importancia de mi rol y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas buscando siempre mejorar su bienestar.
- **RESPETO:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia títulos o cualquier otra condición.
- **DILIGENCIA:** Cumplir con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos.
- **JUSTICIA:** Actuó con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

3. INFORME DE RESULTADOS DE LA GESTION REALIZADA EN LA VIGENCIA 2024

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 2024 suscribió los siguientes contratos:

Ordenes-mínima cuantía:

En total se celebraron 244 contratos de mínima cuantía por un valor de **MIL SETECIENTOS NUEVE MILLONES SEISCIENTOS CUARENTA Y CUATRO MIL SETECIENTOS QUINCE PESOS \$1.709.644.715.**

MODALIDAD	CANTIDAD	VALOR
PRESTACIÓN DE SERVICIOS	231	1.545.753.781
SUMINISTRO	3	38.040.734
COMPRAVENTA	10	125.850.200
TOTAL	244	\$1.709.644.715

Contratos:

En total se celebraron 175 contratos por un valor de **VEINTIDOS MIL TRESCIENTOS ONCE MILLONES DOCE MIL TREINTA Y TRES PESOS \$22.311.012.033**

MODALIDAD	CANTIDAD	VALOR
PRESTACION DE SERVICIOS	155	19.729.104.906
SUMINISTRO	9	1.755.122.973
COMPRAVENTA	11	826.784.154
TOTAL	175	22.311.012.033



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

CÓDIGO: FO-SGC- 10.20.03

VERSIÓN: 1

Para la vigencia 2024 se celebraron un total de 419 contratos por un valor total de **VEINTICUATRO MIL VEINTE MILLONES SEISCIENTOS CINCUENTA Y SEIS MIL SETECIENTOS CUARENTA Y OCHO PESOS \$24.020.656.748**

MODALIDAD	CANTIDAD	VALOR
MINIMA CUANTIA	244	1.709.644.715
CONTRATOS	175	22.311.012.033
TOTAL	419	\$24.020.656.748

- Durante la vigencia 2024 la E.S.E HOSPITAL LOCAL DE MONTELÍBANO, celebro Convenios con el Municipios de Montelíbano y el Departamento de Córdoba descritos así:

TABLA CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS 2024		
CONVENIOS ALCALDIA DE MONTELIBANO-E.S.E HLM		
Nº	OBJETO	VALOR
CI-002-2024	“PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA DESARROLLAR LAS ACCIONES DEL PLAN DE SALUD PUBLICA DE INTERVENCIONES COLECTIVAS, AJUSTADAS AL PLAN DECENAL DE SALUD PUBLICA EN EL MUNICIPIO DE MONTELIBANO DE LA VIGENCIA 2024”	\$ 1.366.871.738
CONVENIOS GOBERNACION-E.S.E HLM		
Nº	OBJETO	VALOR
SS-011-2024	PRESTACION DE SERVICIOS PARA DESARROLLAR LAS ACCIONES DE LOS PLANES DE INTERVENCIONES COLECTIVAS (PIC) EN LAS DIMENSIONES DEL PLAN DECENAL DE SALUD PUBLICA EN EL DEPARTAMENTO DE CORDOBA EN EL MUNICIPIO DE MONTELIBANO”	\$400.000.000

3.2. CALIDAD EN LA ATENCION

3.2.1. Indicadores de calidad

En el 2024 los indicadores de oportunidad calidad de la atención en salud fueron los siguientes:

Indicador	Unidad de medida	2023	2024
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina general	Días	1,2	3
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de odontología general	Días	1,2	3
Tiempo Promedio de espera para la asignación de cita de medicina interna	Días	3,0	3.1
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de pediatría	Días	5,0	5.0

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

CODIGO: FO-SGC- 10.20.03
VERSION: 1

Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de ginecología	Días	3,0	5.0
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de obstetricia	Días	5,0	5.0
Tiempo promedio de espera para la atención del paciente clasificado como Triage 2 en el servicio de urgencias	Minutos	2,1	7
Proporción de satisfacción global de los usuarios en la IPS	Relación porcentual	97,13%	96,79%
Tasa de caída de pacientes en el servicio de hospitalización	Tasa por 1000 días estancia	0	0
Proporción de reingreso de pacientes al servicio de urgencias en menos de 72 horas	Relación porcentual	0	0
Tasa de reingreso de pacientes hospitalizados en menos de 15 días	Tasa por 100 egresos	0	0

➤ **Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina General:**

El comportamiento del indicador en el 2024 del tiempo promedio de espera para la asignación de citas de consulta médica general está en 3 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.

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 2024 del tiempo promedio de espera para la asignación de citas para odontología está en 3 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 2024 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 2024 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 2024 fue de 5 días, aumento en días con respecto a los resultados alcanzados en la vigencia 2023, el equipo de coordinación médica tomo acciones de mejora para el manejo de esta oportunidad de la atención.
- **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 7 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 resultado del 97%, con un comportamiento consecuente con el resultado de los demás indicadores, si bien la satisfacción es perceptiva lo la 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 resolutiva 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 2024

A continuación, se presenta el comparativo por estándares para la acreditación en calidad 2021-2024, 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 **2024**, fue de 1,20; al comparar con la vigencia **2023** 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 2024 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 2024 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 2024, 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 2024, fue de 1,06; al comparar con la vigencia 2023 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 2024, fue de 1,08; al comparar con la vigencia 2023 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 fueron:
- 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 2024, fue de 1,05; al comparar con la vigencia 2023 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, continúo 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 2024, fue de 1,30; al comparar con la vigencia 2023 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 2024, fue de 1,51; al comparar con la vigencia 2023 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 2024, fue de 1,60; al comparar con la vigencia 2023 cuyo resultado fue de (1,59); Se puede observar un incremento de 0,63%; significa este resultado 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 gerencia de la información para la vigencia 2024, fue de 1,28; al comparar con la vigencia 2023 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 2024 fue de 1,33, es decir un 3,42% 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.



E S E Hospital Local de Montelíbano

Mejoramos para Servir!

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

CODIGO: FO-SGC- 10.20.03

VERSION: 1

GENERALIDADES EN CALIDAD EN LA ATENCION

El modelo de atención que se aplica en la E.S.E Hospital Local de Montelíbano; para ofrecer sus servicios de Baja Complejidad, a los habitantes de los municipios de MONTELIBANO Y SAN JOSÉ DE URÉ o quien los solicite.

HABILITACION

Actualmente la ESE Hospital Local de Montelíbano tiene debidamente habilitados 22 servicios de baja complejidad y 7 servicios de mediana complejidad los servicios de Laboratorio clínico, imágenes diagnósticas, ginecoobstetricia, Pediatría, Medicina Interna, Nutrición y Psicología.

- Sede principal: carrera 5 N° 23-144, Barrio La Lucha, Montelíbano
- Sede Centro de Salud de San Francisco del Rayo: Corregimiento San Francisco del Rayo.
- Sede Centro de Salud de Tierra dentro: Corregimiento de Tierra dentro
- Sede Centro de Salud de San José de Uré: Centro Municipio de San José de Uré.

Indicadores de calidad

Oportunidad:

- Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina General: 3 días
- Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina Especializada: 5 días
- Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de odontología: 3 días
- Tiempo promedio de espera para la atención del paciente clasificado como Triage II: 7 minutos

Seguridad:

Proporción en la gestión de los eventos adversos para el año: 0

Proporción de caídas de pacientes en el servicio durante el periodo: 0

Informe sobre la efectividad de auditorías de mejoramiento continuo.

La calificación para la vigencia 2024 es de 5, Según norma de referencia decreto 0408 de 15 de febrero del 2018

Logros:

- Capacitación en RIAS



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



320 - 5701391
094 - 7626639



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



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

CODIGO: FO-SGC- 10.20.03
VERSION: 1

- Reinducción Al Personal En Base A La Humanización Del Servicio
- Realización de comités obligatorios en salud.
- Habilitación del modelo de telemedicina
- Adquisidor del equipo de tele experticia.
- Capacitación del personal en telemedicina con la UNAL
- Resultados de las auditorías externas con porcentajes de cumplimiento mayor a 96%

DATOS DEMOGRÁFICO DE LAS ATENCIONES CONSULTA EXTERNA

EDADES	0-4	5-9	10-14	15-19	20-24	25-29	30-34	35-39	40-44	45-49	50-54	55-59	60-64	65-69	70-74	75-79	80-más
MUJERES	200 2	231 4	216 6	270 9	218 7	212 8	190 2	180 1	159 4	141 8	135 2	126 5	109 1	865	605	429	559
HOMBRES	200 4	241 6	206 5	179 0	111 9	978	866	877	854	739	723	205 5	760	600	460	385	468

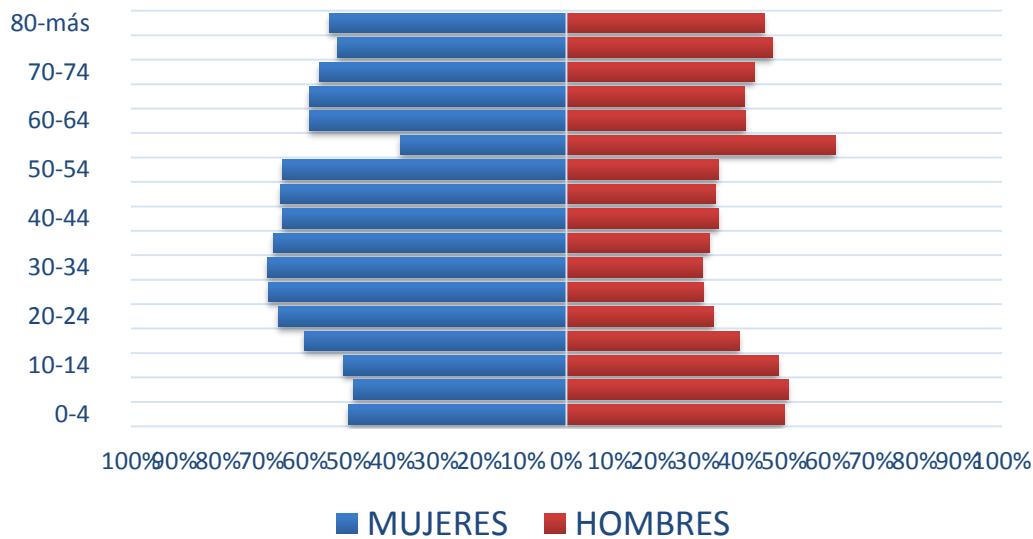
FUENTE: GENOMA

TOTAL

MUJERES: 26.387

HOMBRES: 19.159

PIRÁMIDE DEMOGRÁFICA DE LAS ATENCIONES DE CONSULTA EXTERNA



Informe de autoevaluación de estándares para acreditación.

las actividades incorporadas en los diferentes procesos institucionales derivadas del desarrollo del ciclo del PAMEC, para facilitar su adherencia por parte del personal responsable de su aplicación, potenciando el mejoramiento continuo institucional.

TOTAL ESTANDARES	PRIORIZAR	AMARILLO	VERDE
160	5	5	150
	8%	8%	92%



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

CÓDIGO: FO-SGC- 10.20.03

VERSIÓN: 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 -ENFERMERIA	DHSS0284635
2346600610	01	E.S.E. HOSPITAL MONTELIBANO	320 -GINECOBSTETRICIA	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 CLÍNICO	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 BÁSICO	DHSS0284653
2346600610	02	CENTRO DE SALUD SAN FRANCISCO DEL RAYO	312 -ENFERMERIA	DHSS0284655
2346600610	02	CENTRO DE SALUD SAN FRANCISCO DEL RAYO	328 -MEDICINA GENERAL	DHSS0284656
2346600610	03	CENTRO DE SALUD TIERRADENTRO	312 -ENFERMERIA	DHSS0284658
2346600610	03	CENTRO DE SALUD TIERRADENTRO	328 -MEDICINA GENERAL	DHSS0284659
2346600610	04	CENTRO DE SALUD DE URE	312 -ENFERMERIA	DHSS0284660

**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	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

1.1.1. 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.

1.1.2. Producción de servicios

La producción de servicios para la vigencia 2024 se incrementó en un -2,57% con respecto a la producción generada en la vigencia 2023 al pasar de 512.271 UVR a 525.779 UVR. Se actualiza con los indicadores financieros.

Concepto	2023	2024	Var %

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

CODIGO: FO-SGC- 10.20.03
VERSION: 1

PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN*	64.939	59.811	-8,57%
Dosis de Biológicos Aplicados	52.362	48.313	-8,38%
Controles de Enfermería	5.700	5.623	-1,37%
Otros controles de enfermería de PyM (Diferentes a atención prenatal - Crecimiento y desarrollo)	3.721	2.633	-41,32%
Citologías Cervicovaginales	3.156	3.242	-2,65%
SERVICIOS AMBULATORIOS	160.471	152.308	-5,36%
Consultas de Medicina General Electivas	112.694	105.917	-6,40%
Consultas de Medicina General Urgentes	44.157	41.968	-5,22%
Consultas de Medicina Especializada Ambulatorias	3.620	4.423	18,16%
Consultas de Medicina Especializada Urgentes	0	0	0
SERVICIOS HOSPITALARIOS	411	366	-12,30%
Total de Egresos	360	340	-5,88%
Partos Vaginales	51	26	-96,15%
Total de Partos	51	26	-96,15%
SERVICIOS DIAGNÓSTICOS	244.773	253.201	-3,33%
Imágenes Diagnósticas	17.226	16.628	-3,60%
Exámenes de Laboratorio	227.547	236.573	-3,82%
SERVICIOS ODONTOLÓGICOS	40.065	58.511	31,53%
Total consultas odontológicas realizadas (valoración)	20.264	15.496	-30,77%
Sellantes aplicados	10.646	29.936	64,44%
Superficies Obturadas	6.086	9.442	35,54%
Exodoncias	3.069	3.637	15,62%
Otros hospitalarios	1.612	1.582	-1,90%
Pacientes en Observación	629	477	-31,87%
Total días estancia egresos	983	1.105	11,04%
Producción Equivalente UVR	512.271	525.779	2,57%

Los servicios de promoción y prevención disminuyeron en un (8,57) % influenciado por la disminución en las Dosis de Biológicos Aplicados (8,38), otros controles de enfermería (41,32%).

Los servicios ambulatorios disminuyeron en un (5,36%) debido a que las consultas de medicina general urgentes bajaron (5,22%) al igual que las consultas de medicina general electivas con un (6,40%).

Los servicios hospitalarios disminuyeron en un (12,30%), debido al comportamiento de los partos vaginales que registró un marcador en (96,15%), seguido por el total de egreso con (5,88%).

Las atenciones en los servicios diagnósticos disminuyeron en un (-3,33) %, este indicador estuvo con desviación negativa debido a los exámenes de laboratorio

clínico que se registra con un marcador en (-3,82%) seguido por consultas en imágenes diagnosticas con (3,60%).

Las atenciones en los servicios odontológicos registro un incremento de (31,53%), este aumento exponencial se debe en los procedimientos de sellantes aplicados que marco un dato de (64,44%), seguidos Superficies Obturadas (35,54%).

PRODUCCION DE SERVICIOS		
VARIABLE	2023	2024
Porcentaje ocupacional	17,38%	14.62%
Promedio días estancia	1,0	3
Giro cama	36,6	16,9

En la vigencia 2024, el porcentaje de ocupacional en el servicio de hospitalización fue del 14,62% disminuyendo en un 2.76% en comparación al 2023; el promedio día estancia aumento en 2% en comparación en la vigencia 2023 a 3; para concluir el giro cama pasó de 36,6 en el 2023 a 16,9 en la vigencia 2024 influenciado por el incremento de los egresos en la vigencia.

1.1.3. Actividades de promoción y prevención desarrolladas durante la vigencia

Durante la vigencia 2024 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 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.

1.1.4. Actividades de salud pública



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

CÓDIGO: FO-SGC- 10.20.03

VERSIÓN: 1

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 2023 – 2024**VIGENCIA 2024**

CODIGO	EVENTO	TOTAL
100	ACCIDENTE OFIDICO	9
113	DESNUTRICIÓN AGUDA EN MENORES DE 5 AÑOS	19
210	DENGUE	42
215	DEFECTOS CONGENITOS	1
220	DENGUE GRAVE	2
300	EXPOSICION RABICA	183
355	ENFERMEDAD TRANSMITIDA POR ALIMENTOS O AGUA (ETA)	1
356	INTENTO DE SUICIDIO	16
365	INTOXICACIONES	30
420	LEISHMANIASIS	1
450	LESIONES POR ARTEFACTOS EXPLOSIVOS (POLVORA Y MINAS ANTIPERSONAL)	1
452	LEPRA	2
465	MALARIA	757
549	MORBILIDAD MATERNA EXTREMA	6
620	PAROTIDITIS	1
750	SIFILIS GESTACIONAL	3
760	TETANOS ACCIDENTAL	1
813	TUBERCULOSIS	7
831	VARICELA	26
850	VHI/SIDA	18
875	VIGILANCIA EN SALUD PÚBLICA DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO E INTRAFAMILIAR	85
880	VIRUS MPOX	1

Vigencia 2023

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

CODIGO: FO-SGC- 10.20.03
VERSION: 1



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

Hora: 17:15:45

Código	Evento	PERIODOS EPIDEMIOLOGICOS													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	1	0	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	VIH/SIDA/MORTALIDAD 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

En el municipio de Montelíbano, según listado comparativo entre las vigencias 2024 y 2023 del sistema de vigilancia de salud pública, se destaca en la vigencia 2024 el incremento del número de casos de malaria 757 esto debido a la implementación de la estrategia Col voluntarios de Malaria del Ministerio de la Protección Social en coordinación con la Ese Hospital Local de Montelíbano y la Dirección Local de Salud y 518 en el año 2023 en su mayoría los casos pertenecen a la zona rural del 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 183 en el año 2024 y 136 en el año 2023, los cuales fueron atendidos de acuerdo al protocolo de atención.

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

CODIGO: FO-SGC- 10.20.03
VERSION: 1

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 2024, 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 2024	VR CONTRATO MENSUAL	VR CONTRATO ANUAL
CAJA COPI	RECUPERACION DE LA SALUD-MONTelibano	RS -ID243-2022	MONTelibano	CAPITA	\$ 17.017	\$175.394.219	\$2,104,730,628
CAJA COPI	MEDICAMENTOS-MONTelibano	RS - ID246 - 2022	MONTelibano	CAPITA	\$ 2.842	\$ 29.344.029	\$ 352,128,348
CAJA COPI	P Y P--MONTelibano	RS-ID245-2022	MONTelibano	CAPITA	\$ 5089	\$ 57.180.004	\$ 686,160,048
CAJA COPI	DEMANDA INDUCIDA-MONTelibano	RS-ID247-2022	MONTelibano	CAPITA	\$459	\$ 5.157.324	\$ 61,887,888
TOTAL, CONTRATO CAPITA SUBSIDIADO					\$ 25.389	\$267.075.576	\$3.204.906.912.9.504
CAJA COPI	P Y P--MONTelibano	RC-3232-2022	MONTelibano	CAPITA	\$ 5.089	\$ 6.320.538	\$ 75.846.456
TOTAL, CONTRATO CAPITA CONTRIBUTIVO					\$ 6.320.538	\$ 75.846.456	

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	\$16.004	\$7.841.960	\$94,103,520
CAJA COPI	MEDICAMENTOS-SAN JOSE DE URE-	RS-9715 - 2022	URE	CAPITA	\$ 2.679	\$ 1.312.710	\$ 15.752,520
CAJA COPI	P Y P-SAN JOSE DE URE-	RS- 9714 - 2021-2022	URE	CAPITA	\$ 5.218	\$2.556.820	\$30.681.840
TOTAL, CAPITA SUBSIDIADA					\$23.901	\$11.711.490.00	\$140.537.880,00

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 porcentaje significativo los recursos de manera anticipada.

MONTelibano	SERVICIOS - OBJETO	NUM CONTRATO	MUNICIPIO	MODALIDAD	TARIFAS 2024	VR CONTRATO MENSUAL	VR CONTRATO ANUAL
NUEVA EPS	RECUPERACION	20204002582017	MONTelibano	RECUPERACION	\$19.902	\$513.232.776	\$6.158.793.312



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

CODIGO: FO-SGC- 10.20.03
VERSION: 1

	DE LA SALUD MONTELIBANO			DE LA SAUD			
NUEVA EPS	P Y M	20204002582017	MONTELIBANO	P Y M	\$6.633	\$171.051.804	\$2.052.621.648
TOTAL NUEVA EPS SUBSIDIADO			MONTELIBANO		\$26.535	\$684.284.589	\$8.211.414960
NUEVA EPS	RX PTO LIBERTADOR	20204002582017	RX PTO LIBERTADOR	RX	\$517	\$7.022.411	\$84.268.932
NUEVA EPS	RX AYAPEL	20204002582017	RX AYAPEL	RX	\$517	\$15.217.378	\$182.608.536
NUEVA EPS	RX BUENAVISTA	20204002582017	RX BUENAVISTA	RX	\$517	\$6.150.749	\$73.808.988
TOTAL CAPITA RX						\$28.390.538	\$340.686.456

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.

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.

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.

MONTELIBAN O	SERVICIOS - OBJETO	NUM CONTRATO	MUNICIPIO	MODALIDA D	TARIFAS 2024	VR CONTRATO MENSUAL	VR CONTRATO ANUAL
COOSALUD	RECUPERAC ION DE LA SALUD MONTELIBANO	SSC02024CRIT00026716	MONTELIBANO SUB	RECUPERAC ION DE LA SAUD	\$19.913	\$189.631.238	\$2.276.294.856
COOSALUD	P Y M	SSC02024PSIT00026718	MONTELIBANO SUB	P Y M	\$6.870	\$65.443.620	\$785.323.440.
COOSALUD	MEDICAMENTO S	23466C03I30763-24	MONTELIBANO SUB	MEDICAMEN TOS	\$4.538	\$43.228.988	\$518.747.856.
TOTAL CONTRATO SUBSIDIADO					\$31.321	\$298.363.846	\$3.580.366.152



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

CODIGO: FO-SGC- 10.20.03
VERSION: 1

COOSALUD	CONTRIBUTIVO P Y M	CSC02024CPIT00026896	MONTELIBANO CONTRIBUTIVO	P Y M	\$6.870	\$3.510.570	\$42.126.840
COOSALUD	CONTRIBUTIVO RECUPERACIÓN DE LA SALUD	CSC02023CRIT00026895	MONTELIBANO CONTRIBUTIVO	RECUPERACIÓN DE LA SALUD	\$19.913	\$10.175.543	\$122.106.516.
TOTAL CONTRATO CONTRIBUTIVO					\$26.783	\$13.686.113	\$164.233.356.

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.

MONTELIBANO	SERVICIOS - OBJETO	NUM CONTRATO	MUNICIPIO	MODALIDAD	TARIFAS 2024	VR CONTRATO MENSUAL	VR CONTRATO ANUAL
MUTUALSER	RECUPERACION DE LA SALUD MONTELIBANO	21486	MONTELIBANO	RECUPERACION DE LA SAUD	\$16.053	\$86.975.154	\$1.043.701.848
MUTUALSER	P Y M	21487	MONTELIBANO	P Y M	\$6.191	\$33.542.838	\$402.514.056
MUTUALSER	URGENCIAS	21824	MONTELIBANO	URGENCIAS	\$1.602	\$17.567.532	\$210.810.384
TOTAL CAPITA SUBSIDIADA			MONTELIBANO		\$23.846		\$1.657.026.288
URE	SERVICIOS - OBJETO	NUM CONTRATO	MUNICIPIO	MODALIDAD	TARIFAS 2024	VR CONTRATO MENSUAL	VR CONTRATO ANUAL
MUTUALSER	RECUPERACION DE LA SALUD SAN JOSE DE URE	21483	URE	RECUPERACION DE LA SALUD	\$11.799	\$54.464.184	\$653.570.208
MUTUALSER	P Y M SAN JOSE DE URE	21488	URE	P Y M	\$6.794	\$31.361.104.	\$376.333.248
TOTAL CAPITA SAN JOSE DE URE SUBSIDIADO CAPITA					\$18.593	\$85.825.288	\$1.029.903.456

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.

MONTELIBANO	SERVICIOS - OBJETO	NUM CONTRATO	MUNICIPIO	MODALIDAD	TARIFAS 2024	VR CONTRATO MENSUAL	VR CONTRATO ANUAL
SAN ITAS	RECUPERACION DE LA SALUD Y P Y M	IBAQCU - 1500	MONTELIBANO	RECUPERACION DE LA SAUD Y P Y M	\$22.956	\$153.300.168.	\$1.839.602.016

INFORME E.S.E HOSPITAL LOCAL DE MONTELÍBANO

NIT: 812000344-4

CODIGO: FO-SGC- 10.20.03
VERSION: 1

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. IBAQCU - 1500

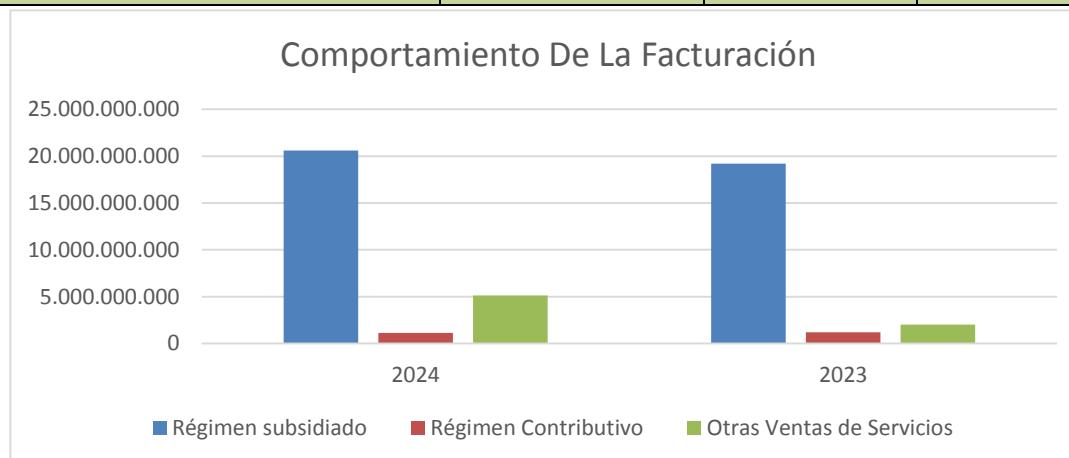
3.4.2. Ejecución presupuestal de ingresos reconocidos

INGRESOS RECONOCIDOS			
Variable	2024	2023	Variación %
Ingreso Total Reconocido	31,075,811,501	26,553,048,519	17%
Ingreso Total Recaudado	20,019,024,441	27,723,844,801	38%
Gastos Totales (incluye CXP)	29,998,733,297	25,912,405,763	15%

Los ingresos totales reconocidos de la entidad en la vigencia 2024, presentan variación porcentual positiva del 17% con respecto a la vigencia anterior, al pasar de 26,553 millones de pesos en la vigencia 2023 a 31,075 millones de pesos en la vigencia 2024.

3.4.3. Evaluación de facturación realizada

CONCEPTO	2024	2023	Variación %
Régimen subsidiado	20,598,950,035	19,201,686,173	7%
Régimen Contributivo	1,137,741,925	1,218,167,502	-7%
Otras Ventas de Servicios	5,131,954,593	2,034,227,546	152%
TOTAL VENTA DE SERVICIOS DE SALUD	26,868,646,553	22,454,081,221	20%



La facturación de Prestación de Servicios en salud generada por la entidad en la vigencia 2024, presenta variación porcentual positiva del 20% con respecto a la vigencia anterior, al pasar de 22457 millones de pesos en la vigencia 2023 a 22.868,0 millones de pesos en la vigencia 2024. El recaudo por prestación de servicios en la vigencia 2023 fue del 88.97% y durante la vigencia 2024 fue del 89% presentando un incremento del 0.03%; de acuerdo al régimen fue:

Régimen Subsidiado: 89%

Régimen Contributivo: 61%

Otras Ventas de SS: 100%

3.4.4. Evaluación ingresos reconocidos e ingresos recaudado

INGRESOS RECONOCIDOS (miles de pesos corrientes)			
Variable	2023	2024	Variación %
Ingreso Total Reconocido Excluye CxC	23,367,270.71	29,793,654.37	28%
Total Venta de Servicios	22,467,044.05	25,156,549.28	12%
.....Atención a población pobre en lo no cubierto con subsidios a la demanda	12,962.83	0.00	-100%
.....Régimen Subsidiado	19,201,686.17	20,036,418.01	4%
.....Régimen Contributivo	1,218,167.50	1,137,741.93	-7%
Otras ventas de servicios	2,034,227.55	3,982,389.35	96%
Aportes	79.00	3,770,393.27	4772550%
Otros Ingresos	821,226.66	866,711.82	6%
Cuentas por cobrar Otras vigencias	3,185,777.81	1,282,157.13	-60%
Ingreso Total Reconocido	26,553,048.52	31,075,811.50	17%

INGRESOS RECAUDADOS (miles de pesos corrientes)			
Variable	2023	2024	Variación %
Ingreso Total Recaudado (Excluye CxC)	19,050,101.52	27,220,258.96	43%
Total Venta de Servicios	18,150,274.85	22,583,153.87	24%
.....Atención a población pobre en lo no cubierto con subsidios a la demanda	0.00	0.00	
.....Régimen Subsidiado	15,509,845.79	18,347,903.41	18%
.....Régimen Contributivo	1,054,479.39	547,046.55	-48%
Otras ventas de servicios	1,585,949.68	3,688,203.92	133%
Aportes	79.00	3,770,393.27	4772550%
Otros Ingresos	820,826.66	866,711.82	6%
Cuentas por cobrar Otras vigencias	3,185,777.81	1,282,157.13	-60%
Ingreso Total Recaudado	22,235,879.32	28,502,416.09	28%

Durante la vigencia 2024 los ingresos reconocidos por ventas de servicios incrementaron con relación al año 2023, en un 17%.

Los ingresos recaudados de la vigencia 2024 presentan variación positiva en forma general del 43%, con relación a los ingresos recaudados en el año 2023; los ingresos recaudados por ventas de servicios de salud presentan variación porcentual positiva en un 28%.

3.4.5. Indicador de equilibrio presupuestal corriente

Variable	2023	2024
Equilibrio presupuestal con reconocimiento	1,02	1,04
Equilibrio presupuestal con recaudo (Indicador 9 Anexo 2 Resolución 408 de 2018)	0,86	0,95
Equilibrio presupuestal con reconocimiento (Sin CXC y CXP)	1,07	1,09
Equilibrio presupuestal con recaudo (Sin CXC y CXP)	0,87	1
Ingreso reconocido por Venta de Servicios de Salud por UVR (\$)	20.887,96	21.331,91
Gasto de funcionamiento + de operación comercial y prestación de servicios por UVR \$ (Indicador 5 Anexo 2 Resolución 408 de 2018)	20.369,36	23.107,12
Gasto de personal por UVR (\$)	10.238,48	10.586,57

Ingresos reconocidos por venta de servicios de salud frente a Gastos habituales. Para la vigencia 2024 el comportamiento de este indicador se disminuye 11.8% con relación al año anterior.

3.4.6. Equilibrio presupuestal total

EQUILIBRIO PRESUPUESTAL TOTAL				
Variable	Formula	2023	2024	Variación %
Ingreso Reconocido Total	a	26,553,048.52	31,075,811.50	17%
Gasto Comprometido Total	b	25,912,405.76	29,998,733.29	15%
Relación Reconocimiento/compromiso	C=a/b (%)	102.47	104	1.53
Ingreso recaudo Total	e	22,235,879.32	27,723,844.80	
Relación Recaudo/compromiso	F=e(b+c) %	0.86	0.92	0.06

Relación reconocimiento/ compromiso: Observamos que, por cada cien pesos comprometidos durante el año 2024, a la ESE le reconocieron \$104; lo que nos da una relación de uno a uno. El resultado presentó variación porcentual positiva del 17% con respecto a la vigencia anterior.

Relación recaudo/ compromiso: Observamos que, por cada cien pesos comprometidos, la ESE recaudo \$92. Estos resultados no presentaron variación porcentual comparada con la vigencia anterior.

3.4.7. INDICADORES FINANCIEROS

3.4.7.1. Indicadores de liquidez

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

CODIGO: FO-SGC- 10.20.03
VERSION: 1

LIQUIDEZ GENERAL				
CONCEPTO	FORMULA	2023	2024	VARIACION %
ACTIVO CORRIENTE	a	9,917,007,843	18,026,346,782.00	82%
PASIVO TOTAL	b	5,785,367,824	15,083,227,429.00	161%
LIQUIDEZ GENERAL	C=a/b	1.71	1.19	0.52

La E.S.E tiene 1,19 en activos corrientes por cada peso de la deuda total al cierre de la vigencia 2024.

RAZON CORRIENTE				
CONCEPTO	FORMULA	2023	2024	VARIACION %
ACTIVO CORRIENTE	a	9,917,007,843	18,026,346,782.00	82%
PASIVO CORRIENTE	b	3,781,261,496	15,025,885,869.00	297%
RAZON CORRIENTE	C=a/b	2.62	1.19	1.42

Tiene una relación entre los activos corrientes y los pasivos corrientes, indica que la E.S.E posee 1,19 en activos corrientes, por cada peso de deuda corriente Vigencia 2024.

CAPITAL DE TRABAJO				
CONCEPTO	FORMULA	2023	2024	VARIACION %
ACTIVO CORRIENTE	a	9,917,007,843	18,026,346,782	82%
PASIVO CORRIENTE	b	3,781,261,496	15,025,885,869	297%
CAPITAL DE TRABAJO	C=a-b	6,135,746,347	3,000,460,913	3,135,285,434

La E.S.E cuenta con \$3.000 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	2023	2024	VARIACION %
PASIVO TOTAL	A	3,781,261,496	15,025,885,869	82%
ACTIVO TOTAL	B	9,917,007,843	18,026,346,782	297%
ENDEUDAMIENTO TOTAL	C=a/b	0.38	0.83	-0.45

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 0,83.

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.



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

CÓDIGO: FO-SGC- 10.20.03

VERSIÓN: 1

AÑO	ÁREA	NÚMERO 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%

AÑO	ÁREA	NÚMERO DE QUEJAS	TOTAL DE QUEJAS	PORCENTAJE DE QUEJAS
2024	Hospitalización	0	20	0
	Consulta externa	8		40
	Urgencias	9		45
	Laboratorio	1		5
	Vacunación	0		0
	Odontología	1		5
	Promoción y mantenimiento	1		5
TOTAL				100%

Como se puede evidenciar en la tabla durante el periodo del año 2023, interpusieron un total de 10 quejas, el área de consulta externa cuenta con el mayor porcentaje de inconformidades equivalente al 30 %, seguido del área de urgencias, hospitalización y odontología con un 20 %, finalizando con el área de promoción y mantenimiento con un 10%. En comparación, en el año 2024, desde el mes de enero al mes de diciembre interpusieron un total de 20 quejas, una diferencia de 10 más que el año 2023. En el año 2024, se evidencia que el área urgencia se presentó el mayor número de quejas con 9, que equivale al 45%, seguido del área de consulta externa con el 40%, odontología, laboratorio y promoción y mantenimiento con la menor cantidad de inconformidades correspondiente al 5%. Las áreas de hospitalización y vacunación no se presentaron quejas.

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 PQRSD 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, durante el año 2024, el área de urgencias y consulta externa, tiene el mayor porcentaje de inconformidades en cuanto a las demás áreas de la ESE HOSPITAL LOCAL DE MONTELÍBANO. Es de resaltar que el área de vacunación tanto en el año 2023 y 2024, no se presentaron quejas o inconformidades reportadas.



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

CÓDIGO: FO-SGC- 10.20.03

VERSIÓN: 1

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

DESCRIPCION DE QUEJAS POR EPS:

EPS	QUEJAS 2024
NUEVA EPS	2
MUTUAL SER	5
SANITAS	2
SIN EPS O NO REGISTRA	11
TOTAL	20

PRINCIPALES MOTIVOS DE PQRS PRESENTADAS		
MOTIVO	Nº DE QUEJAS	%
FALLAS EN LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y METODOLOGIA PARA LA ASIGNACION DE CITAS	5	25%
INCONFORMIDAD POR DEMORA EN REMISION PRIORITARIA	1	5%
TRATO INADECUADO POR PARTE DEL TALENTO HUMANO	6	30%
INCONFORMIDAD POR FALTA DE UN SERVICIO MAS ESPECIALIZADO	1	5%
TIEMPO DE ESPERA EN LA ATENCIÓN	4	20%
INCONFORMIDAD POR FALLAS EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	2	10%
INCONFORMIDAD EN LA ENTREGA DE FICHOS PARA LOS SERVICIOS	1	5%
TOTAL	20	100%

En un análisis detallado de las 20 PQRS presentadas en el año 2024, 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 el trato por parte del talento humano, con un porcentaje del 30%, seguido por la dificultad de los usuarios en agendar citas médicas a través de llamadas telefónicas y tiempo de espera en la atención con un porcentaje del 25% y 20% respectivamente.

3.5.3. Indicadores de oportunidad en la 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 2024 se obtuvo una oportunidad promedio de respuesta de 6.5 días, dando cumplimiento a los lineamientos establecidos.

INDICADORES DE OPORTUNIDAD EN LA GESTIÓN

AÑO 2024

INDICADOR DIAS DE RESPUESTA	NÚMERO DE QUEJAS DURANTE EL AÑO	RESPUESTA ANTES DE LOS 15 DIAS HÁBILES	QUEJAS SIN RESPUESTAS	RESPUESTAS EXTEMPORÁNEA
15	20	20	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 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 identificaran 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 verificará 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 habilitada 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



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

CÓDIGO: FO-SGC- 10.20.03

VERSIÓN: 1

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 ATENCIÓN 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.

¿Quiénes son personas preferenciales?

Niñas y niños.

Adultos mayores.

Embarazadas.





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

CÓDIGO: FO-SGC- 10.20.03

VERSIÓN: 1

Personas con Discapacidad.
Pacientes con algún tipo de enfermedad mental.

3.5.6. Número de asociaciones de usuarios vigentes e informe de logros.

En la ESE HOSPITAL LOCAL DE MONTELÍBANO cuenta con la alianza de usuarios para el periodo 2024- 2026 según lo establece el artículo 1757 de 1994, conformada el 5 de mayo de 2024. 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.

Dando cumplimiento la POLÍTICA 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 usuarios que reciben los servicios en salud en la institución.

3.5.7. Logros significativos

- ✓ Ventanilla citas preferencial
- ✓ Orientador
- ✓ Oportunidad cita 3 días
- ✓ Ampliación Call Center.

3.5.8. Logros obtenidos a través de planes de mejoramiento.

- ✓ Mejora en la satisfacción del usuario
- ✓ Optimización de procesos
- ✓ Fortalecimiento de la comunicación.
- ✓ Aumento de la confianza.
- ✓ Desarrollo de una cultura de mejora continua.
- ✓ Mayor eficiencia en la gestión de reclamos y sugerencias.
- ✓ Empoderamiento del usuario.

3.5.9. Índice de satisfacción de los usuarios

Para medir la calidad de servicio y así mismo la satisfacción e insatisfacción que ofrece nuestra la E.S.E Hospital Local De Montelíbano, se aplicaron un total de 5.237 encuestas durante el periodo del año 2024, donde se evaluó la perspectiva del



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

CODIGO: FO-SGC- 10.20.03
VERSION: 1

usuario respecto al servicio brindado en las diferentes áreas. Estas encuestas fueron tabuladas arrojando el siguiente informe.

USUARIOS SATISFECHOS E INSATISFECHOS			
NUMERO TOTAL DE ENCUESTAS	5.237	MESES	12
NUMERO DE USUARIOS SATISFECHOS	5.069	PORCENTAJE DE USUARIOS SATISFECHOS	96,79%
NUMERO DE USUARIOS INSATISFECHOS	168	PORCENTAJE DE USUARIOS INSATISFECHOS	3,21%

Se pudo evidenciar según los datos obtenidos de las 5.237 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 en un 96,79% satisfechos con la atención brindada, y un 3,21% insatisfechos por la prestación del servicio.

Lo ideal es continuar mejorando el 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.

Kiara Londoño .
KIARA LONDOÑO SALGADO

Gerente

ESE Hospital Local de Montelíbano