

# **INFORME DE GESTIÓN DEL 2.019**

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE  
CONCORDIA – ANTIOQUIA.**

**SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

**ENERO 14 DE 2.020**

**Salud Integral para Todos**  
Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.  
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06  
hospitalconcordia@gmail.com  
Nit 890907297-3

## CONTENIDO

<b>1. DESARROLLO DEL INFORME DE GESTIÓN</b>	03
1.1. Realizaciones en los procesos de dirección y gestión	04
1.1.1. Organización jurídica	04
1.1.2. Procesos de Direccionamiento Estratégico	06
1.1.3. Control de Gestión	07
1.1.4. Contratación	10
1.2. Realizaciones en los procesos asistenciales	12
<b>2. INFORME DE CALIDAD</b>	13
2.1. Indicadores de calidad	13
2.2. Auditorías Internas de Calidad	16
<b>3. INFORME DE LOS PROGRAMAS ESPECIALES</b>	18
3.1. Buen Comienzo Antioquia	18
3.2. Plan de Salud Pública de Intervenciones Colectivas	19
<b>4. INFORME DE PROCESOS DE APOYO ADMINISTRATIVO</b>	21
4.1. Gestión Financiera	21
4.2. Gestión del Talento Humano	26
4.3. Gestión de la Información	27
4.4. Mantenimiento Hospitalario	27
4.5. Gestión de Bienes, Suministros y Servicios generales	28
<b>5. INFORMACIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU</b>	28
5.1. Informe Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones –PQRSF	28
5.2. Informe de las Encuestas de Satisfacción	...30

1. **INFORME DE GESTIÓN DEL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL PRIMERO (1) DE ENERO Y EL TREINTA Y UNO (31) DE DICIEMBRE DE 2.019.**

Por la complejidad de los procesos que la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios realiza, para satisfacer las necesidades de salud de la comunidad concordiana, un informe de su gestión debe ser abordado desde un minucioso y pormenorizado análisis de la estructura de éstos y sus realizaciones, principalmente cuantitativas y cualitativas.

Desde este enfoque, podemos identificar en la Empresa Social del Estado en su estructura organizacional y funcional tres grandes grupos de procesos esquematizados en el siguiente mapa de procesos:



- **Procesos de dirección y gestión:** Son los que responden por la unidad de objetivos e intereses de la Empresa Social del Estado en torno a su plataforma estratégica.
- **Procesos misionales:** Son la razón de ser de la Institución. Se encargan de la producción y prestación de Servicios de Salud con sus respectivos procedimientos y actividades, incluyendo la atención administrativa demandada por el usuario.
- **Procesos de apoyo administrativo:** Se encargan de ejecutar, en coordinación con las demás áreas, los procesos de planeación, adquisición, manejo, utilización, optimización y control de los recursos humanos, financieros, físicos y de información, además del mantenimiento de la planta física y su dotación; necesarios para alcanzar y desarrollar los objetivos de la Organización.

Desde esta estructura, entonces, se presenta este informe de gestión de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios del municipio de Concordia (Antioquia) correspondiente al periodo comprendido entre el primero (1) de Enero y el treinta y uno (31) de Diciembre del año dos mil diecinueve (2.019):

## **1.1. REALIZACIONES EN LOS PROCESOS DEL ÁREA DE DIRECCIÓN Y GESTIÓN:**

Son los que responden por la unidad de objetivos e intereses de la Empresa Social del Estado en torno a su plataforma estratégica. Identifican las necesidades esenciales y las expectativas de los usuarios, determinan los mercados a atender, definen la estrategia del servicio, asignan recursos, adoptan y adaptan normas de eficiencia y calidad controlando su aplicación en la gestión institucional, para garantizar el normal desenvolvimiento de la entidad.

### **1.1.1. Organización jurídica:**

La Junta Directiva de la Empresa Social del Estado estuvo integrada de acuerdo a lo establecido en la Ley 1438 de 2.011, reglamentada por el Decreto 2993 de ese mismo año así:

1. Doctor Diego Alejandro Restrepo Guerra, Alcalde Municipal, quién la presidía.
2. Señorita Beatriz Eugenia Gallo Vélez, Secretaria Municipal de Salud y Desarrollo Social.
3. Señorita Lina María Vanegas Taborda, representante de los funcionarios públicos del área administrativa de la Empresa Social del Estado.
4. Doctora Carolina Lema Fernández, representante de los funcionarios públicos del área asistencial de la Empresa Social del Estado.
5. Señora Gloria Elena Vélez Jaramillo, representante de la Asociación de Usuarios de la Empresa Social del Estado.
6. Asistió a todas las reuniones de la Junta Directiva con voz pero sin voto el Gerente de la Empresa Social del Estado, Doctor Santiago Caicedo Restrepo, quien actúa en esta corporación como secretario

La Junta Directiva de la Empresa Social del Estado, hasta el 31 de diciembre de 2.019 cumplió con sus funciones legales y reglamentarias para lo cual se reunió durante la vigencia en siete ocasiones, seis de manera ordinaria y una de manera extraordinaria. En las reuniones de la Junta Directiva se debatieron temas de crucial importancia para el desarrollo organizacional de la Empresa Social del Estado, se revisaron los informes presentados por el gerente de la Empresa y se plasmaron las decisiones de la junta en los siguientes actos administrativos:

- Acuerdos No. 001 de febrero 25, 003 de mayo 27, 005 de julio 2, 009 de septiembre 2, 013 de noviembre 5 y 014 de diciembre 27 de 2.019; por medio de los cuales se modifica el presupuesto de ingresos y gastos de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios del municipio de Concordia (Antioquia) para la vigencia fiscal comprendida entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2.019.
- Acuerdo No. 002 de abril 8 de 2.019, por medio del cual se aprueba la evaluación del Plan de Gestión Gerencial 2.016 – 2.019, de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios del municipio de Concordia (Antioquia), con corte a diciembre 31 de 2.018 y se califica la gestión del Gerente de la Empresa Social del Estado.
- Acuerdo No. 004 de mayo 27 de 2.019, por medio del cual se faculta al Gerente de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios del municipio de Concordia (Antioquia) para comprometer recursos presupuestales de las vigencias futuras de los años 2.020, 2.021, 2.022, 2.023 y 2.024”.
- Acuerdos No. 006 de julio 2 y 011 de noviembre 5 de 2.019, por medio de los cual se modifica el plan de cargos y asignaciones de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios del municipio de Concordia (Antioquia) para la vigencia comprendida entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2.019.
- Acuerdo No. 007 de julio 2 de 2.019, por medio del cual se actualiza Manual Especifico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios del municipio de Concordia (Antioquia)”.
- Acuerdo No. 008 de julio 2 de 2.019, por medio del cual se aprueba el Manual de Procesos y Procedimientos de Gestión del Talento Humano de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios del municipio de Concordia (Antioquia).
- Acuerdo No. 010 de septiembre 2 de 2.019, por medio del cual se aprueba el Manual de Procesos y Procedimientos de Hospitalización de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios del municipio de Concordia (Antioquia).
- Acuerdo No. 012 de noviembre 5 de 2.019, por medio del cual se aprueba el Manual de Procesos y Procedimientos de Gestión de Bienes y Suministros de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios del municipio de Concordia (Antioquia).
- Acuerdo No. 015 de diciembre 27 de 2.019, por medio del cual se aprueba la desagregación del Presupuesto de Ingresos y Gastos de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios del municipio de Concordia (Antioquia) para la vigencia fiscal comprendida entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2.020.

**Salud Integral para Todos**

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.  
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06  
hospitalconcordia@gmail.com  
**Nit 890907297-3**

- Acuerdo No. 016 de diciembre 27 de 2.019, por medio del cual se fija el Plan de Cargos y Asignaciones de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios del municipio de Concordia (Antioquia) para la vigencia comprendida entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2.020.
- Acuerdo No. 017 de diciembre 27 de 2.019, por medio del cual se aprueban el Plan Operativo Anual de Actividades y la Programación Financiera del Plan de Desarrollo Institucional 2.016 – 2.020 “Camino a la Acreditación en Salud” de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios del municipio de Concordia (Antioquia), para la vigencia 2.020.
- Acuerdo No. 018 de diciembre 27 de 2.019, por medio del cual se fijan las Tarifas para los Servicios de Salud que presta la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios del municipio de Concordia (Antioquia) para la vigencia comprendida entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2.020.
- Acuerdo No. 019 de diciembre 27 de 2.019, por medio del cual se aprueba el Manual de Procesos y Procedimientos de Mantenimiento Hospitalario de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios del municipio de Concordia (Antioquia).

La gerencia de la Empresa Social del Estado estuvo provista en propiedad, de conformidad con lo establecido en la Ley 1438 de 2.011, reglamentada por el Decreto 2993 de 2.011, por reelección en el cargo del Doctor Santiago Caicedo Restrepo, por un periodo institucional de cuatro años comprendidos entre el primero (1º) de abril de 2.016 y el 31 de marzo de 2.020. Durante el año 2.019 la gerencia de la Empresa Social del Estado cumplió con las funciones legales y reglamentarias que le asignan el Decreto 139 de 1.996, el Acuerdo Municipal 011 de 1.994 y los Estatutos de la Empresa Social del Estado contenidos en el Acuerdo 017 de 1.998 emitido por la Junta Directiva de la Empresa Social del Estado..

#### **1.1.2. Procesos de Direccionamiento Estratégicos:**

Se formularon el Plan Operativo Anual de Actividades y la Programación Financiera del Plan de Desarrollo Institucional 2.016 – 2.020 “Camino a la Acreditación en Salud” de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios del municipio de Concordia (Antioquia), para la vigencia 2.020, los cuales fueron aprobados por el Acuerdo No. 017 de diciembre 27 de 2.019 ya mencionado.

En el marco de la Ley 909 de 2.004 se suscribieron los Acuerdos de Gestión con los Gerentes Públicos de la Empresa Social del Estado: Subgerente de Servicios de Salud y Subgerente Administrativa.



### 1.1.3. Control de Gestión:

Con el acompañamiento permanente de la Oficina de Control Interno, se realizó seguimiento a la prestación de servicios de salud, tanto en cantidad como en calidad. Se realizó seguimiento a los procesos de dirección y de gestión administrativa en pro de que todas las actuaciones que se realizaran en la Empresa Social del Estado estuvieran acordes con la Constitución Política de Colombia, con el ordenamiento jurídico colombiano y con los planes y proyectos institucionales, razón de ser del Sistema de Control Interno. Lo anterior permitió salvaguardar los principios constitucionales de las actuaciones públicas y evitó imposición de sanciones administrativas, disciplinarias, penales y fiscales por parte de los organismos de Vigilancia y Control de la Gestión Pública en general y del Sistema General de Seguridad Social en Salud en particular.

#### 1.1.3.1. Control de Gestión al Plan de Desarrollo Institucional 2.016 – 2.020 “Camino a la Acreditación en Salud”.

Según lo establecido en este plan, la oficina de control interno de la Empresa Social del Estado realizó el proceso de evaluación correspondiente a la vigencia 2.019, evidenciándose un cumplimiento en la ejecución del plan del 91,76% según los siguientes resultados:

**Cuadro No 1: Resultado de la Evaluación de los Objetivos del Plan de Desarrollo Institucional.**

<b>LÍNEAS Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>92.39 %</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Formular el plan de desarrollo institucional, sus planes operativos, el plan de gestión gerencial y los acuerdos de gestión con los gerentes públicos (subgerente de servicios de salud y subgerente administrativo); realizar seguimiento a su ejecución, evaluar los resultados y tomar los correctivos que sean necesarios.</li> </ul>	92.39 %
<b>GERENCIA DEL DÍA A DÍA</b>	<b>103.17 %</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar la compra y la prestación de bienes y servicios, según el caso, de acuerdo con las necesidades preestablecidas por la Empresa Social del Estado en el Plan Anual de Compras, conforme los principios y procedimientos del Estatuto de Contratación y del Manual de Procesos y Procedimientos de Contratación.</li> </ul>	131.27 %
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplir con las actividades misionales, inherentes a la naturaleza jurídica de la Empresa Social del Estado, a la misión y a los objetivos institucionales, de forma rutinaria, o en casos excepcionales de emergencias y desastres, mejorando la percepción de los servicios de salud por parte de la comunidad y la satisfacción con éstos.</li> </ul>	107.84 %
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplir con las actividades de dirección y apoyo administrativo, inherentes a la naturaleza jurídica de la Empresa Social del Estado, a la misión y a los objetivos institucionales.</li> </ul>	84.47 %

### **Salud Integral para Todos**

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.  
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06  
hospitalconcordia@gmail.com  
**Nit 890907297-3**



<b>LÍNEAS Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
<b>TRANSFORMACIÓN CULTURAL</b>	<b>62.25 %</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Cumplir con la totalidad de estándares de las condiciones de suficiencia patrimonial y financiera, condiciones técnico administrativas y condiciones técnico científicas del Sistema Único de Habilitación del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad para la Atención en Salud.</li></ul>	84.27 %
<ul style="list-style-type: none"><li>• Implementar un Programa de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad (PAMEC) según los lineamientos del Ministerio de Salud y Protección Social, en el marco del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad para la Atención en Salud.</li></ul>	64.31 %
<ul style="list-style-type: none"><li>• Mantener operativo y útil, un sistema de indicadores para el control de gestión de la calidad en la prestación de servicios salud, según los lineamientos del Ministerio de Salud y Protección Social y de la Superintendencia Nacional de Salud en el marco del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad para la Atención en Salud y rendir los informes correspondientes.</li></ul>	94.99 %
<ul style="list-style-type: none"><li>• Autoevaluar, calificar y cerrar brechas en la implementación del Sistema Único de Acreditación del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad para la Atención en Salud.</li></ul>	44.23 %
<ul style="list-style-type: none"><li>• Formular e implementar un Programa de Seguridad en la Atención en Salud.</li></ul>	50.80 %
<ul style="list-style-type: none"><li>• Culminar la implementación del Modelo Estándar de Control Interno (MECI), en todos sus componentes y realizar seguimiento a su desarrollo.</li></ul>	92.99 %
<b>DESARROLLO HUMANO</b>	<b>69.10 %</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Garantizar el acceso al sistema de empleo público por mérito, la sostenibilidad por desempeño y la estabilidad laboral para los funcionarios públicos de la Empresa Social del Estado, privilegiando la capacitación continua, la motivación laboral y la seguridad en el trabajo.</li></ul>	69.10 %
<b>DESARROLLO SOSTENIBLE</b>	<b>104.66 %</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Garantizar la viabilidad y sostenibilidad de la Empresa Social del Estado en el largo plazo mediante una gestión financiera prudente, responsable y transparente.</li></ul>	103.38 %
<ul style="list-style-type: none"><li>• Mantener actualizados los inventarios de activos fijos y bienes consumibles para la prestación de servicios de salud.</li></ul>	92.82 %
<ul style="list-style-type: none"><li>• Implementar un sistema de costos hospitalarios, desagregado hasta el nivel de servicio, que dé cuenta de la inversión económica necesaria para la prestación de cada actividad de salud que realice la Empresa Social del Estado.</li></ul>	93.32 %
<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestionar la suscripción del convenio de concurrencia con la nación y el departamento para cubrir el pasivo pensional y de cesantías de la Empresa Social del Estado anterior al año 1.994.</li></ul>	66.51 %
<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestionar el saneamiento del sistema de aportes patronales recibidos de la nación por concepto de servicios de salud, pensiones, cesantías y riesgos laborales.</li></ul>	193.09 %
<ul style="list-style-type: none"><li>• Garantizar la adecuada disposición de los residuos generados con ocasión de la prestación de servicios de salud, de conformidad con las disposiciones legales vigentes y del Plan de Gestión Integral de Residuos.</li></ul>	94.79 %

### **Salud Integral para Todos**

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.  
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06  
hospitalconcordia@gmail.com  
**Nit 890907297-3**



<b>LÍNEAS Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
<b>DESARROLLO TECNOLÓGICO</b>	<b>97.60 %</b>
• Modernizar el sistema de información de la Empresa Social del Estado.	94.91 %
• Mantener contacto con la comunidad mediante medios de comunicación informáticos y redes sociales.	53.02 %
• Cumplir con el Plan de Mantenimiento Hospitalario.	93.93 %
• Mejorar las condiciones de la planta física de la Empresa Social del Estado.	98.99 %
• Modernizar el parque automotor de ambulancias de traslado asistencial básico de la Empresa Social del Estado.	107.26 %

<b>PARTICIPACIÓN SOCIAL</b>	<b>91,95 %</b>
• Modernizar el sistema de información de la Empresa Social del Estado	91.95 %

### 1.1.3.2. Ejecución del Plan de Gestión Gerencial 2.016 – 2.020:

El seguimiento a la ejecución de logros del Plan de Gestión Gerencial 2.016 – 2.019, genera los resultados para cada indicador aplicable que se relacionan a continuación.

### Cuadro No 2: Resultado de los Indicadores de Gestión Gerencial 2.019.

<b>INDICADOR</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
Mejoramiento continuo de calidad aplicable a entidades no acreditadas con autoevaluación en la vigencia anterior	3,04 puntos
Efectividad en la auditoría para el mejoramiento continuo de la calidad de la atención en salud.	54.00 %
Gestión de ejecución del Plan de Desarrollo Institucional.	91.76 %
Riesgo fiscal y financiero	Sin riesgo
Evolución del gasto por Unidad de Valor Relativo producida	91.00 %
Proporción de medicamentos y material médico – quirúrgico adquiridos mediante los siguientes mecanismos: a) Compras conjuntas, b) Compras a través de cooperativas de Empresas Sociales del Estado, c) Compras a través de mecanismos electrónicos	76.48 %
Monto de la deuda superior a 30 días por concepto de salarios del personal de planta y por concepto de contratación de servicios, y variación del monto frente a la vigencia anterior	\$ 64.70 millones
Utilización de información de Registro Individual de Prestaciones – RIPS	5 informes
Resultado equilibrio presupuestal con recaudo	89.22 %
Oportunidad en la entrega del reporte de información en cumplimiento de la Circular Única expedida por la Superintendencia Nacional de Salud o la norma que la sustituya	Cumplió dentro del término previsto
Oportunidad en el reporte de información en cumplimiento del Decreto 2193 de 2.004 compilado en la Sección 2, Capítulo 8, Título 3, Parte 5 del Libro 2 del Decreto 780 de 2.016 – Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social, o la norma que la sustituya	Cumplió dentro del término previsto

### Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.  
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06  
hospitalconcordia@gmail.com  
Nit 890907297-3

INDICADOR	CUMPLIMIENTO
Proporción de gestantes captadas antes de la semana 12 de gestación	77.72 %
Incidencia de sífilis congénita en partos atendidos en la ESE	0 casos
Evaluación de aplicación de guía de manejo específica: Guía de atención de enfermedad hipertensiva	89.55 %
Evaluación de aplicación de guía de manejo de crecimiento y desarrollo	75.00 %
Proporción de reingreso de pacientes al servicio de urgencias en menos de 72 horas	1.39 %
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina general.	3.95 días

### 1.1.3.3. Control de Gestión a los Acuerdo de Desempeño de los Gerentes Públicos:

Se realizó seguimiento y evaluación a los Acuerdos de Gestión suscritos con los gerentes públicos en el marco de la Ley 909 de 2.004 obteniendo una calificación satisfactoria tanto para el Subgerente de Servicios de Salud, como la Subgerente Administrativa.

### 1.1.4. Contratación:

Los procesos contractuales adelantados por la dirección de la Empresa Social del Estado se fundamentaron en los principios constitucionales, legales y reglamentarios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía, celeridad y planeación.

Al 31 de diciembre de 2.019, la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios del municipio de Concordia (Antioquia), celebró o dio continuidad a los contratos de prestación de servicios de salud con las Entidades Promotoras de Salud de los Regímenes Contributivo y Subsidiado, con entidades excepcionadas del Sistema General de Seguridad Social en Salud y con el municipio de Concordia (Antioquia) para la atención de la población vulnerable sin seguridad social así:

### Cuadro No 3: Resumen de la Contratación de Servicios de Salud.

ENTIDAD RESPONSABLE DE PAGO	MODALIDAD	TARIFAS	VALOR \$
Savia Salud EPS – S	Capitado	Valor monetario fijo \$ 17.379,00	\$ 2.269.558.368
Savia Salud EPS y EPS – S	Evento	Manual tarifario menos el 10%	Indeterminado pero determinable
ECOOPSOS EPS – S	Capitado	Valor monetario fijo \$16.556.00	Indeterminado pero determinable
ECOOPSOS EPS y EPS – S	Evento	Manual tarifario menos el 10%	Indeterminado pero determinable

### Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.  
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06  
hospitalconcordia@gmail.com  
Nit 890907297-3

ENTIDAD RESPONSABLE DE PAGO	MODALIDAD	TARIFAS	VALOR \$
MEDIMAS EPS	Capitado	Valor monetario fijo \$ 15.600,00	Indeterminado pero determinable
MEDIMAS EPS y EPS – S	Evento	Manual tarifario vigente	Indeterminado pero determinable
NUEVA EPS y EPS – S	Evento	Manual tarifario vigente	Indeterminado pero determinable
REDVITAL UT	Evento	Manual tarifario vigente	Indeterminado pero determinable
MUNICIPIO DE CONCORDIA (ANTIOQUIA)	Capitado	No aplica	\$ 247.152.498
POLICÍA NACIONAL (SERVICIOS DE SALUD)	Evento	Manual tarifario vigente	\$ 3.500.000
POLICÍA NACIONAL (MEDICAMENTOS)	Evento	Farmaprecios PLM menos el 10%	\$ 375.000

Se garantizó la atención inicial de urgencias a todas las personas que requirieron de este servicio, aun sin tener contrato con las Entidades Responsables de Pago. Esto aplicó principalmente para las Aseguradoras de Accidentes de Tránsito.

Se garantizó la prestación de servicios de salud, en ejercicio de la portabilidad contenida en el Decreto 1683 de 2.013, aun sin tener contrato con las Entidades Responsables de Pago, para la población que gestionó este derecho, principalmente de las EPS Sura, Salud Total y COOMEVA.

Se celebraron convenios interadministrativos con el departamento de Antioquia y con el municipio de Concordia (Antioquia) por la suma de \$ 1.538.780.446,00

#### **Cuadro No 4: Resumen de Convenios Interadministrativos**

Nro. CONVENIO	VALOR \$	OBJETIVO
4600009248	\$ 1.321.780.446	Realizar acciones conjuntas para brindar atención integral a la primera infancia bajo la modalidad familiar en el municipio de Concordia.
CI – 003 – 2019	\$ 111.000.000	Contratar el desarrollo del Plan Territorial de salud que permita la ejecución de actividades, programas y proyectos contemplados en las diferentes dimensiones del Plan Decenal de Salud Pública en lo relacionado con el Plan de Intervenciones Colectivas – PIC.
CI – 010 – 2019	\$ 106.000.000	Ejecutar las acciones en salud pública en el marco de la estrategia Atención Primaria en Salud en el municipio de Concordia, de acuerdo a los lineamientos para la ejecución de la estrategia de Atención Primaria en Salud en el departamento de Antioquia, definidos en el documento “Lineamientos APS 2018 – 2019”.

#### **Salud Integral para Todos**

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.  
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06  
hospitalconcordia@gmail.com  
Nit 890907297-3

En calidad de contratante, la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios del municipio de Concordia (Antioquia) celebró un total de 102 procesos contractuales formales, por un valor de \$ 2.403.243.680,00.

**Cuadro No 5: Resumen de los Contratos Formales.**

TIPO DE CONTRATO	CANTIDAD	VALOR \$	%
Contratos de Trabajo a Término Definido	1	\$ 28.090.681	1.65%
Contratos de Prestación de Servicios Personales	88	\$ 1.106.705.923	46.06%
Contratos de Suministro	7	\$ 1.002.235.688	41.70%
Contrato de Mantenimiento	1	\$ 11.740.000	0.45%
Contratos de Compraventa de bienes	3	\$ 46.538.825	1.95%
Contrato de Interventoría	1	\$ 20.000.000	0.83%
Contrato de Obra pública	1	\$ 187.932.563	7.82%
<b>GRAN TOTAL DE LOS CONTRATOS</b>	<b>102</b>	<b>\$ 2.403.243.680</b>	<b>100%</b>

**1.2. REALIZACIONES EN LOS PROCESOS ASISTENCIALES:**

El área de atención al usuario comprende el conjunto de unidades orgánico – funcionales encargadas de todo el proceso de producción y prestación de Servicios de Salud con sus respectivos procedimientos y actividades, incluyendo la atención administrativa demandada por el usuario.

Las realizaciones en los procesos asistenciales, se señalan de manera cuantitativa en lo que tiene que ver con la frecuencia de uso de los servicios de salud que brinda la Empresa Social del Estado a la comunidad concordiana, observándose que éstos se ejecutaron de acuerdo a lo establecido en los Planes Operativos Anuales del Plan de Desarrollo, superando la mayoría, las metas proyectadas.

Durante el año 2.019 la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios del municipio de Concordia (Antioquia) prestó los servicios de salud que se relacionan a continuación:

**Cuadro No 6: Comparativo de Servicios de Salud Prestados.**

SERVICIO	Nro. ACTIVIDADES 2.017	Nro. ACTIVIDADES 2.018	Nro. ACTIVIDADES 2.018
Consultas medicina general	16.276	17.926	15.550
Controles médicos generales (Incluye Revisión de Exámenes y Transcripción de fórmulas)	19.583	23.241	27.081
Consultas por optometría	527	493	494
Controles médicos de promoción de la salud y prevención de la enfermedad	8.728	11.199	9.910

**Salud Integral para Todos**

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.  
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06  
hospitalconcordia@gmail.com  
Nit 890907297-3

SERVICIO	Nro. ACTIVIDADES 2.017	Nro. ACTIVIDADES 2.018	Nro. ACTIVIDADES 2.018
Controles por enfermería de promoción de la salud y prevención de la enfermedad	6.564	7.682	7.798
Acciones de medicina legal	220	175	174
Sesiones de odontología general	2.062	2.173	2.199
Actividades de higiene oral	14.770	13.418	13.429
Consulta de urgencias	6.779	9.716	9.575
Toma y lectura de citologías vaginales cérvico – uterinas	1.569	1.699	1.263
Dosis de vacunas aplicadas	2.737	3.157	2.776
Egresos hospitalarios	299	351	280
Partos asistidos en la Empresa Social del Estado	88	93	25
Exámenes de laboratorio (Incluye exámenes de 2º y 3º nivel de complejidad remitidos al laboratorio de referencia).	28.671	29.850	32.887
Electrocardiogramas y otros monitoreos electrofisiológicos no invasivos(monitoreos fetales)	2.630	3.390	3.045
Exámenes radiográficos	2.082	2.350	2.048
Ecografías	661	645	823
Dispensación ambulatoria de medicamentos (Fórmulas despachadas)	51.062	54.557	53.457
Remisiones al nivel de complejidad superior (incluye urgente y electivas)	3.250	3.818	6.779

## 2. INFORME DE CALIDAD:

### 2.1. Indicadores de Calidad:

Adicional a este informe cuantitativo, debe destacarse el cumplimiento de estándares de calidad con que los servicios de salud se prestan a la comunidad, con criterios de accesibilidad, oportunidad, integralidad, continuidad, pertinencia, seguridad, eficacia, eficiencia, y calidez humana lo que ha contribuido notablemente a mejorar la imagen, la confianza y la percepción que tienen la comunidad de su Hospital. Lo anterior se refleja en los siguientes indicadores para el año 2.019:

#### Cuadro No 7: Indicadores de Calidad de Consulta Externa.

Nombre del Indicador	Resultado de 2.017	Resultado de 2.018	Resultado de 2.019
Oportunidad en la asignación de citas de consulta médica general	1,17 días	1,58 días	6,1 días
Proporción de citas de medicina general inasistidas.	12%	14%	8%
Demanda no atendida en consulta médica general	1.17	1.58	4.58
Tiempo de espera en sala para la atención por consulta médica	8,99 minutos	12,08 minutos	9.19 minutos
Seguimiento a eventos adversos en consulta externa	No aplica	No aplica	No aplica
Incidencia de caídas de pacientes en consulta externa	0,00	0,00	0.00
Capacidad de resolución en consulta externa	84.47%	82.88%	82.7%
Incidencia de eventos adversos en consulta externa	0.00	0.00	0.00
Gestión institucional de referencia por consulta externa	100,00%	100,00%	100.00%

### Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.  
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06  
hospitalconcordia@gmail.com  
Nit 890907297-3

Nombre del Indicador	Resultado de 2.017	Resultado de 2.018	Resultado de 2.019
Oportunidad en la asignación de citas de optometría	14,97 días	28,52 días	5.5 días
Proporción de demanda no atendida en consulta de optometría	3.23%	0%	0%

**Cuadro No 8: Indicadores de Calidad de Odontología.**

Nombre del Indicador	Resultado de 2.017	Resultado de 2.018	Resultado de 2.019
Demanda no atendida en odontología	3,06%	0,00%	0,00%
Tiempo de espera promedio para la asignación de cita de odontología general	1,09 días	1,49 días	2.2 días
Incidencia de eventos adversos en odontología (por mil)	0,00	0,00	0.00
Seguimiento a eventos adversos en odontología	No aplica	No aplica	No aplica
Continuidad higiene oral - odontología	66,48%	86,36%	71.0%
Tratamientos terminados	73,97%	85,49%	88.0%
Satisfacción de los usuarios del servicio de odontología	93,62%	100,00%	100.00%
Percepción positiva de los usuarios del servicio de odontología	93,62%	91,00%	100.00%
Gestión de insatisfacción o percepción negativa en el servicio de odontología	100,00%	100,00%	100.00%

**Cuadro No 9: Indicadores de Calidad de Urgencias.**

Nombre del Indicador	Resultado de 2.017	Resultado de 2.018	Resultado de 2.019
Proporción de ejecución de triage	97.38%	98.05%	99%
Relación consultas de urgencias - triage	70%	95%	92%
Proporción de pagarés contra facturación en urgencias	Sin dato para el periodo	0,86%	2.23%
Oportunidad en la atención en consulta de urgencias	16.69	34.37	36.47
Oportunidad en la atención en consulta de triage II (minutos)	15.23	20,15	27
Oportunidad en la atención en consulta de urgencias (triage 3, 4 y 5)	17,61	34,68	35.9
Incidencia de eventos adversos en el servicio de urgencias (por mil)	0,15	0,11	0.12
Incidencia de caídas de pacientes en urgencias (por mil)	0,15	0,00	
Incidencia de eventos adversos asociados a la administración de medicamentos en urgencias	0,00 por mil	0,00 por mil	0,00 por mil
Letalidad por enfermedad diarreica aguda en menores de 5 años	0	0	0
Seguimiento a eventos adversos en urgencias	100,00%	100,00%	100,00%
Proporción de reingresos de pacientes a urgencias antes de 72 horas	0.94%	0.69%	1.30%
Capacidad de resolución por urgencias	91%	93.13%	93.40%
Proporción de pacientes en observación	0.96%	1.12%	1.80%
Proporción de pacientes hospitalizados	4.60%	3.70%	2.80%
Proporción de pacientes remitidos en las primeras 6 horas	41,53%	47,68%	
Relación electrocardiogramas - consulta de urgencias	5,80%	5,53%	
Relación imágenes diagnósticas - consulta de urgencias	10,31%	6,56%	
Satisfacción de los usuarios del servicio de urgencias	94,12%	83,67%	
Percepción positiva de los usuarios del servicio de urgencias	94,12%	85,71%	
Gestión de insatisfacción o percepción negativa	100,00%	100,00%	100.00%

**Salud Integral para Todos**

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.  
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06  
hospitalconcordia@gmail.com  
Nit 890907297-3



**Cuadro No 10: Indicadores de Calidad de Hospitalización.**

Nombre del Indicador	Resultado de 2.017	Resultado de 2.018	Resultado de 2.019
Proporción de pagarés contra facturación en hospitalización	Sin dato	2,46%	4.38%
Incidencia de eventos adversos en el servicio de hospitalización	3,21	2,85	3.33
Tasa de mortalidad hospitalaria (por mil)	28,85	11,40	16.22
Tasa de infección intrahospitalaria (por mil)	0,00	0,00	0,00
Proporción de endometritis post parto	0,00%	0,00%	0,00%
Tasa de caídas de pacientes en el servicio de hospitalización (por mil)	0,00	2,85	0,00
Proporción de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en hospitalización	0,00%	0,00%	3.3%
Tasa de úlceras por presión (por mil)	0,00	0,00	0,00
Letalidad por infección respiratoria aguda (IRA) en menores de cinco años	0,00%	0,00%	0.00%
Proporción de vigilancia de eventos adversos	100,00%	100,00%	100,00%
Capacidad de resolución por hospitalización	78.53%	81.14%	74.20%
Tasa de reingreso de pacientes hospitalizados en menos de 15 días (por mil)	0%	2,87%	0%

Proporción de pacientes hospitalizados por dengue grave	0,00%	0,00%	0,00%
Mortalidad por infección respiratoria aguda en menores de 5 años	0	0	0
Proporción de mujeres a las que se les realizó toma de serología VDRL en el momento del parto o aborto	Sin dato para el periodo	9.91%	9.87%
Proporción de gestantes en trabajo de parto remitidas al nivel de complejidad superior	14.85%	12.50%	14%
Satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización	Sin dato para el periodo	95,45%	97.73%
Percepción positiva de los usuarios del servicio de hospitalización	Sin dato para el periodo	88,64%	97.7%
Gestión de insatisfacción o percepción negativa	No aplica	100,00%	100,00%

**Cuadro No 11: Indicadores de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico.**

Nombre del Indicador	Resultado de 2.017	Resultado de 2.018	Resultado de 2.019
Demanda no atendida en servicios de apoyo diagnóstico y terapéutico	26,14%	77,18%	1.26%
Proporción de pagarés contra facturación en servicios de apoyo diagnóstico y terapéutico	0,00%	0,00%	0,00%
Tiempo de espera para la toma de muestras en el laboratorio clínico	1,29 días	1,39 días	10.4 días
Oportunidad en la entrega de resultados de laboratorio	0,94 días	0,88 días	0.88 días
Tiempo de espera para la toma de rayos x ambulatorios	1,31 días	0,95 días	1.31 días
Oportunidad en la entrega de resultados de rayos x	1 día	2,95 días	1 dia
Tiempo de espera promedio para la toma de ecografías	14,98 días	20,68 días	16.34 días
Incidencia de eventos adversos en los servicios de apoyo diagnóstico y terapéutico (por mil)	0,00	0,00	0.07
Incidencia de caídas de pacientes en los servicios de apoyo diagnóstico y terapéutico (por mil)	0,00	0,00	0,00

**Salud Integral para Todos**

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.  
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06  
hospitalconcordia@gmail.com  
Nit 890907297-3

Nombre del Indicador	Resultado de 2.017	Resultado de 2.018	Resultado de 2.019
Incidencia de eventos adversos asociados a la administración de medicamentos extra hospitalarios (por mil)	0,00	0,00	0,00
Seguimiento a eventos adversos en los servicios de apoyo diagnóstico y terapéutico	100.00%	100.00%	100.00%
Control de calidad del laboratorio clínico	100.00%	100.00%	100.00%
Proporción de consultas para revisión de exámenes	6,15%	32,19%	28.81%
Índice medicamentos - formula	6.25	7,04	2.21
Satisfacción de los usuarios de los servicios de apoyo diagnóstico y terapéutico	98,99%	97,71%	100.00%
Percepción positiva de los usuarios de los servicios de apoyo diagnóstico y terapéutico	94,47%	94,04%	100.00%
Gestión de insatisfacción o percepción negativa	100,00%	100,00%	100.00%

## 2.2. Auditorías Internas de Calidad:

El Decreto 1011 de 2.006 define Auditoria para el Mejoramiento como “el mecanismo sistemático y continuo de evaluación y mejoramiento de la calidad observada, respecto de la calidad esperada de la atención de salud” que reciben los usuarios. Por tanto, el PAMEC es la manera particular en que cada Institución pone en marcha, operativiza o implementa el componente de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad de la atención en Salud.

**Cuadro No 12: Auditorías de Calidad Programadas en el 2.019.**

Nombre del Proceso y/o Área	Meses											
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Consulta Médica		x					x					
Urgencias		x					x					
Hospitalización		x					x					
Consulta Odontológica		x					x					
Laboratorio			x									
Rayos X			x									
Trans. Asistencial Básico (ODT766)				x								
Trans. Asistencial Básico (OLI 060)				x								
Farmacia				x								
Vacunación					x							
Sistemas de Información	x						x					
Programas de P y P					x							
<b>TOTAL AUDITORÍAS</b>	7		5			5			0			
<b>TOTAL PROGRAMADAS ANUALES</b>	<b>17</b>											

### Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.  
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06  
hospitalconcordia@gmail.com  
Nit 890907297-3

**Cuadro No 13: Auditorías de Calidad Realizadas en el 2.019.**

Nombre del Proceso y/o Área	Meses											
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Consulta Médica		x										
Urgencias		x										
Hospitalización		x										
Consulta Odontológica		x										
Laboratorio												
Rayos X			x									
Trans. Asistencial Básico (ODT766)												
Trans. Asistencial Básico (OLI 060)												
Farmacia												
Vacunación												
Sistemas de Información	x											
Programas de P y P												
<b>TOTAL AUDITORÍAS REALIZADAS</b>		6			5			4			1	
<b>TOTAL CUMPLIMIENTO</b>		16										
<b>PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO %</b>		94.%										

**Cuadro No 14: Hallazgos Encontrados en las Auditorías Realizadas 2.019.**

HALLAZGOS ENCONTRADOS POR SERVICIO - 2,019													Nro. Total de Hallazgos por Proceso
Proceso, Servicio, Área	MES												
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
1 Consulta Medica		3						3					6
2 Urgencias		4						3					7
3 Hospitalización		3						2					5
4 Consulta Odontológica		3								2			5
5 Laboratorio					3								3
6 RX			3										3
7 TAB						2							2
8 Farmacia					3								3
9 Vacunación					3								3
10 Sistema de Información	4							2					6
11 Programas de P y P						3							3
<b>No Total de Hallazgos Encontrados</b>	4	13	3	0	9	5	0	10	0	2	0	0	46
<b>No Total de Hallazgos Realizados</b>	4	11	2	0	9	5	0	9	0	1	0	0	41
<b>TOTAL DE CUMPLIMIENTO DE HALLAZGOS</b>	89.13%												

**Salud Integral para Todos**

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.  
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06  
hospitalconcordia@gmail.com  
Nit 890907297-3

## Resumen de las Auditorías y los Hallazgos.

Actividad	Cantidad	Actividad	Cantidad	% Cump.
Auditorías Programadas	17	Auditorías Realizadas	16	94.00%
Hallazgos Programados	46	Hallazgos Realizados	41	89.13%

### 3. INFORME DE LOS PROGRAMAS ESPECIALES:

#### 3.1. Buen Comienzo Antioquia

Es un programa de la Gerencia de Infancia Adolescencia y Juventud de la Gobernación de Antioquia, enmarcado en la política pública de estado para la primera infancia “De Cero a Siempre” que garantiza la salud física, emocional y el sano crecimiento de los niños y niñas desde la gestación hasta los seis años. Brinda una atención integral que involucra componentes de salud, nutrición, pedagógico, psicosocial, administrativo y de gestión.

Esta visión de atención a la primera infancia es reconocida a nivel nacional e internacional como una inversión inteligente y socialmente responsable, intervienen en ella el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), la estrategia nacional de Cero a Siempre, la Alcaldía Municipal y la Empresa Social del Estado en calidad de operador.

##### a. Objetivo del programa:

Implementar prácticas enriquecidas de cuidado que favorecen condiciones de salud, alimentación, nutrición y hábitos de vida saludable de niñas, niños y mujeres gestantes, procurando el acceso y consumo diario de alimentos en cantidad y calidad.

Generar estrategias que vinculen las familias y la comunidad en la construcción de entornos enriquecidos y protectores en favor de la garantía de sus derechos.

##### b. Cupos Asignados.

En el Municipio de Concordia se atendieron en el año de 2.019 un total de 566 participantes en la zona rural distribuidos en 33 Unidades de Servicio.

##### c. Componente financiero:

- 1) Aportes contrato inicial:
  - ICBF-Departamento de Antioquia: \$ 1.321.780.446.
  - Municipio de Concordia: \$ 30.000.000
  - Empresa Social del Estado: \$ 14.000.000

**Cuadro No 15: Actividades del Programa de Buen Comienzo 2.019**

Actividad	Total Acumulado
Número de encuentros en el hogar	4.408
Numero de talleres colectivos	2.604
Refrigerios entregados	47.539
Complementos nutricionales entregados	5.660

**3.2. Plan de Salud Pública de Intervenciones Colectivas – PSPIC 2.019:**

**Que es:** Hace referencia a lo establecido en la Resolución 518 de 2.015, por la cual se dictan disposiciones en relación con la Gestión de la Salud Pública y se establecen directrices para la ejecución, seguimiento y evaluación del Plan de Salud Pública de Intervenciones Colectivas (PIC). Se define al Plan de Intervenciones Colectivas - PIC como un plan complementario al Plan Obligatorio de Salud – POS, que busca impactar positivamente en los determinantes sociales de la salud e incidir en sus resultados, lo conseguimos a través de la ejecución de intervenciones colectivas o individuales desarrolladas a largo del curso de la vida, en el marco al derecho a la salud y lo definido en el Plan Decenal de Salud Pública según las dimensiones en el agrupadas.

Las intervenciones colectivas del PIC son gratuitas y dirigidas a la totalidad de la población, sin importar el estado de aseguramiento. No están sujetos a procesos de afiliación, periodos mínimos de cotización, copagos, cuotas moderadas o cuotas de recuperación.

**Objetivo principal:** “Accionar concretamente estrategias que conlleven al mejoramiento de la calidad de los determinantes sociales de la población Concordiana”.

**Tiempo: de ejecución:** del 01 de Marzo de 2.019 al 30 de diciembre de 2.019

**Actividades Realizadas:**

Agrupar todas y cada una de las acciones que previa planeación y consideración del ASIS Municipal 2.019 fueron descritas en el Plan para ser ejecutadas de forma eficiente y oportuna, mismas que fueron pensadas para hacer promoción de la salud, prevención de la enfermedad e identificación de riesgos (biológicos, ambientales, sanitarios, entre otros). Gran parte de las acciones aquí mencionadas se realizaron de forma articulada con otras dependencias del Gobierno Local en su mayoría con La Secretaría de Salud y Bienestar Social del Municipio y contemplaron desde la ejecución de talleres en diferentes espacios, comunitarios, escolares, laborales y demás en los que se tuvo la oportunidad hasta la realización de campañas y semanas destinadas específicamente a la promoción de aspectos importantes para la salud.

**Cuadro No 16: Actividades del Plan de Salud Pública de Intervenciones Colectivas**

ACTIVIDAD	TEMAS	CANTIDAD
Talleres	Salud ambiental, vida saludable y condiciones no transmisibles	239
Campañas	Campaña comunitaria para la reducción de condiciones de vulnerabilidad y prevención de la violencia de género sustentada en material didáctico y gráfico empleado durante y para la misma	9
Participación de Actividades Especiales	Realizar un proceso de concertación y socialización con los actores de diferentes veredas priorizadas del municipio sobre la activación de ruta de atención integral e integrada a problemas y trastornos mentales asociadas al consumo de SPA, además del fortalecimiento de factores protectores en comunidad	64
Programas Radiales	Salud oral, prevención de enfermedades no transmisibles (ENT), conservación del medio ambiente y resolución pacífica de conflictos	14
Otras actividades	Asistencias y acompañamientos (canalizaciones)	200
	Caracterizaciones del cuidado y buenas prácticas de salud oral	6
	Trabajo comunitario	20
	Transporte de biológicos del Programa Ampliado de Inmunizaciones (PAI) y conservación de cadena de frío	12
	Visitas epidemiológicas de campo	18
<b>Total de población intervenida 12.752 personas</b>		

**Logros:** los logros se pueden medir en base al número de personas que son afectadas de forma positiva a través de la socialización de conocimiento para el mejoramiento de los hábitos acostumbrados los cuales inciden directamente sobre la salud de las personas. Además del cumplimiento del 100% de las acciones propuestas durante el año gracias al trabajo conjunto y articulado entre la ESE Hospital San Juan de Dios y el Municipio de Concordia.

**Dificultades:** Los inconvenientes encontrados durante el proceso no han tenido gran relevancia y aunque pueden contribuir a calificar la forma de desempeño de todas y cada una de las acciones adelantadas no han comprometido el cumplimiento de las mismas con la mayor disposición.

**Conclusión:** El Plan de Salud Pública fue ejecutado durante la vigencia 2.019 de forma organizada y oportuna según lo contemplado en su planeación contribuyendo con ello al mejoramiento de condiciones habituales en los hogares tanto de forma individual como colectiva lo que a su vez se traduce en mejoramiento de condiciones de vida de las personas que conforman la comunidad concordiana.



#### 4. INFORME DE PROCESOS DE APOYO ADMINISTRATIVO:

El área de apoyo administrativo o logístico incluye las unidades funcionales encargadas de ejecutar, en coordinación con las demás áreas, los procesos de planeación, adquisición, manejo, utilización, optimización y control de los recursos humanos, financieros, físicos y de información necesarios para alcanzar y desarrollar los objetivos de la organización y, realizar el mantenimiento de la planta física y su dotación.

##### 4.1. Gestión Financiera:

Gestión financiera: Es el más importante de los procesos de apoyo administrativo ya que es el determinante principal de la viabilidad de la entidad en el largo plazo.

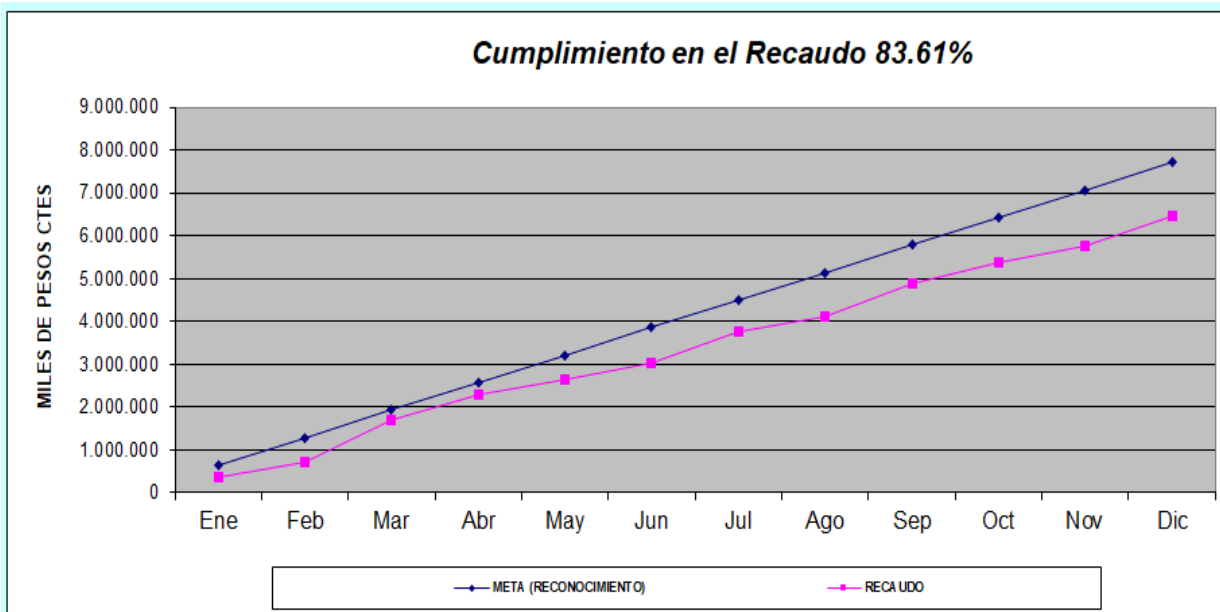
##### 4.1.1. La Ejecución Presupuestal es la Siguiete:

De un presupuesto definitivo aprobado para el año 2.019 por el Consejo Municipal de Política Fiscal (COMFIS) y por la Junta Directiva de la Empresa Social del Estado de \$ 7.717.513.359,00 se ejecutó el 94.62% (\$ 7.302.797.476,00) en ingresos y el 83.61% (\$ 6.453.204.698,00) en gastos; de éstos se ha pagado el 84.76% (\$6.099.598.476,00)

**Cuadro No 17: Comparativo de Ejecución Presupuestal 2.018 vs 2.018**

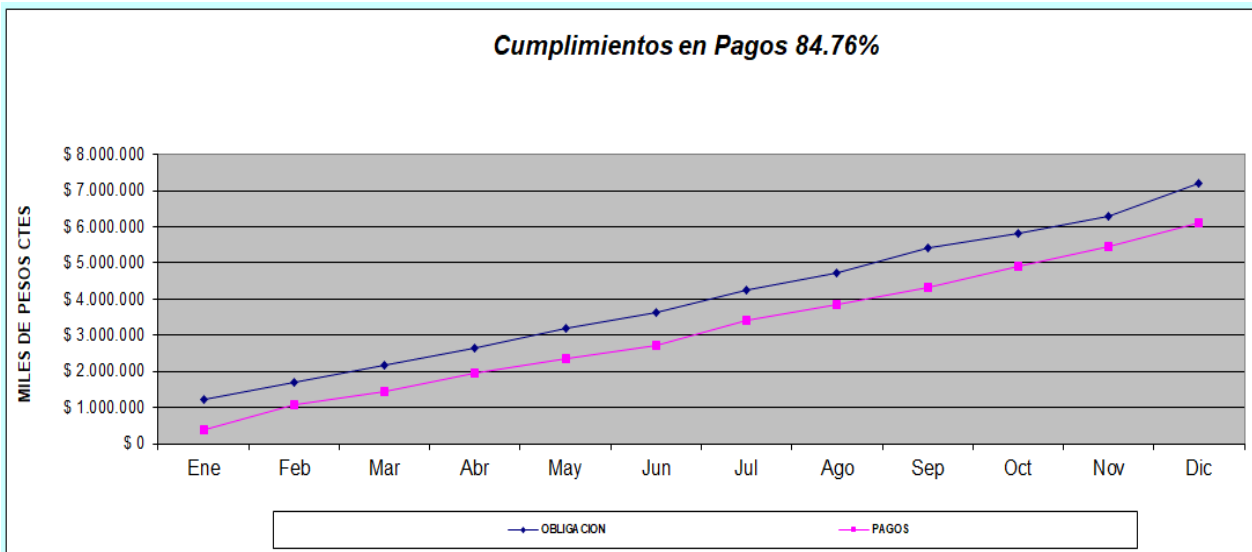
DESCRIPCIÓN	PPTO. 2.018	PPTO. 2.019
Presupuesto de ingresos definitivo	\$ 7.914.308.990	\$ 7.717.513.359
Reconocimiento	\$ 7.221.193.010	\$ 7.302.797.476
Recaudos	\$ 6.566.324.678	\$ 6.453.204.698
Presupuesto de Gastos definitivo	\$ 7.914.308.990	\$ 7.717.513.359
Compromisos	\$ 7.094.193.452	\$ 7.232.943.727
Obligaciones	\$ 7.094.132.455	\$ 7.196.251.574
Pagos	\$ 6.200.881.546	\$ 6.099.598.476

### Grafica de Ejecución de Ingresos de 2.019.



	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
META (RECONOCIMIENTO)	643.126	1.286.252	1.929.378	2.572.504	3.215.631	3.858.757	4.501.883	5.145.009	5.788.135	6.431.261	7.074.387	7.717.513
RECAUDO	\$ 351.782	\$ 727.028	\$ 1.705.646	\$ 2.311.437	\$ 2.634.319	\$ 3.029.758	\$ 3.759.756	\$ 4.116.455	\$ 4.880.310	\$ 5.380.751	\$ 5.767.351	\$ 6.453.205

### Grafica de Ejecución de Gastos de 2.019



	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
OBLIGACION	\$ 1.218.919	\$ 1.706.879	\$ 2.167.141	\$ 2.627.220	\$ 3.188.091	\$ 3.630.072	\$ 4.253.443	\$ 4.733.085	\$ 5.407.870	\$ 5.829.664	\$ 6.295.233	\$ 7.196.252
PAGOS	\$ 380.464	\$ 1.086.960	\$ 1.424.016	\$ 1.939.706	\$ 2.353.875	\$ 2.733.987	\$ 3.404.006	\$ 3.849.859	\$ 4.339.201	\$ 4.912.545	\$ 5.450.846	\$ 6.099.598

**Salud Integral para Todos**  
Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.  
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06  
hospitalconcordia@gmail.com  
Nit 890907297-3

#### 4.1.2. Categorización del Riesgo Financiero:

**Cuadro No 18: Categorización del Riesgo Financiero.**

RESOLUCIÓN	RIESGO	AÑO
Resolución No 2509 de 2.012	Sin Riesgo	2.012
Resolución No 1877 de 2.013	Sin Riesgo	2.013
Resolución No 2090 de 2.014	Sin Riesgo	2.014
Resolución No 1893 de 2.015	Sin Riesgo	2.015
Resolución No 2184 de 2.016	Sin Riesgo	2.016
Resolución No 1755 de 2.017	Sin Riesgo	2.017
Resolución No 2249 de 2.018	Sin Riesgo	2.018
Resolución No 1342 de 2.019	Sin Riesgo	2.019

#### 4.1.3. Contabilidad:

Un comparativo del Estado de la Situación Financiera, del Estado del Resultado Integral y de los Indicadores Financieros Básicos, siguiendo Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) – Norma Contable del Sector Público (NCSP) con corte al 31 de diciembre de 2.018 con relación al mismo periodo del año inmediatamente anterior nos muestra los siguientes resultados (Cifras presentadas en pesos corrientes de 2.018):

**ESTADOS DE LA SITUACIÓN FINANCIERA**  
**Balance General a diciembre 31 de 2.019**  
**NIIF - NCSP**  
*(Expresado en pesos corrientes)*

CÓDIGO	ACTIVOS	AÑO 2.018		AÑO 2.019		VARIACIÓN %
		VALOR \$		VALOR \$		
	<b>ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>\$</b>	<b>1.508.702.753</b>	<b>\$</b>	<b>1.459.773.019</b>	<b>-3,24%</b>
11	EFFECTIVO	\$	767.437.881	\$	574.439.442	-25,15%
13	CUENTAS POR COBRAR	\$	683.885.236	\$	816.969.715	19,46%
15	INVENTARIOS	\$	57.379.636	\$	68.363.862	19,14%
19	OTROS ACTIVOS	\$	-	\$	-	0,00%
	<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>\$</b>	<b>3.341.995.318</b>	<b>\$</b>	<b>3.577.364.021</b>	<b>7,04%</b>
12	INVERSIONES	\$	28.234.134	\$	33.355.081	18,14%
13	DEUDORES	\$	-	\$	-	0,00%
16	PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	\$	3.307.091.655	\$	3.521.528.917	6,48%
19	OTROS ACTIVOS	\$	6.669.529	\$	22.480.023	237,06%
	<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>\$</b>	<b>4.850.698.071</b>	<b>\$</b>	<b>5.037.137.040</b>	<b>3,84%</b>

CÓDIGO	PASIVO	AÑO 2.018		AÑO 2.019		VARIACIÓN %
		VALOR \$		VALOR \$		
	<b>PASIVO CORRIENTE</b>	<b>\$</b>	<b>1.610.614.518</b>	<b>\$</b>	<b>1.654.776.435</b>	<b>2,74%</b>
23	PRESTAMOS POR PAGAR	\$	-	\$	-	0,00%
24	CUENTAS POR PAGAR	\$	905.589.615	\$	839.879.665	-7,26%
25	BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS	\$	705.024.903	\$	814.896.770	15,58%
29	OTROS PASIVOS	\$	-	\$	-	0,00%
	<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>\$</b>	<b>44.813.861</b>	<b>\$</b>	<b>305.975.371</b>	<b>582,77%</b>
23	OBLIGACIONES FINANCIERAS	\$	-	\$	-	0,00%
24	CUENTAS POR PAGAR	\$	-	\$	272.013.065	100,00%
25	BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS	\$	44.813.861	\$	33.962.306	-24,21%
27	PROVISIONES	\$	-	\$	-	0,00%
29	OTROS PASIVOS	\$	-	\$	-	0,00%
	<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>\$</b>	<b>1.655.428.379</b>	<b>\$</b>	<b>1.960.751.806</b>	<b>18,44%</b>
	<b>PATRIMONIO</b>	<b>\$</b>	<b>3.195.269.692</b>	<b>\$</b>	<b>3.076.385.234</b>	<b>-3,72%</b>
32	PATRIMONIO INSTITUCIONAL	\$	3.195.269.692	\$	3.076.385.234	-3,72%

**ESTADOS DE LA SITUACIÓN FINANCIERA**  
**Estado de Resultado a diciembre 31 de 2.019**  
**NIIF - NCSP**  
**(Expresado en pesos corrientes)**

CÓDIGO	CUENTAS	VALOR \$ 2.018	VALOR \$ 2.019	VARIACIÓN
	INGRESOS OPERACIONALES	\$ 6.302.916.654	\$ 6.625.926.491	5,12%
43	VENTAS DE SERVICIOS	\$ 6.302.916.654	\$ 6.625.926.491	5,12%
	COSTO DE VENTAS	\$ 4.751.292.494	\$ 4.803.082.702	1,09%
63	COSTO DE VENTAS DE SERVICIOS	\$ 4.751.292.494	\$ 4.803.082.702	1,09%
	EXCEDENTE (DEFICIT) OPERACIONAL	\$ 1.551.624.160	\$ 1.822.843.789	17,48%
	GASTOS DE ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN	\$ 1.669.701.167	\$ 1.675.161.923	0,33%
51	DE ADMINISTRACIÓN	\$ 1.426.442.095	\$ 1.330.016.598	-6,76%
53	PROVISIÓN, AGOTAMIENTO, DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN	\$ 243.259.072	\$ 345.145.325	41,88%
	EXCEDENTE (DEFICIT) NO OPERACIONAL	-\$ 118.077.007	\$ 147.681.866	-225,07%
	OTROS INGRESOS	\$ 720.514.395	\$ 533.825.809	-25,91%
44	TRANASFERENCIAS Y SUBVENCIONES	\$ 200.000.000	\$ 155.278.355	-22,36%
48	OTROS INGRESOS	\$ 520.514.395	\$ 378.547.454	-27,27%
	OTROS GASTOS	\$ 634.015.274	\$ 800.392.133	26,24%
58	OTROS GASTOS	\$ 634.015.274	\$ 800.392.133	26,24%
	EXCEDENTE (DEFICIT) DEL EJERCICIO	-\$ 31.577.886	-\$ 118.884.458	276,48%

Los indicadores financieros básicos, se presentan a continuación, comparativamente, de igual manera, entre lo observado en el año 2.019 en relación con el año 2.018:

**Cuadro No 19: Indicadores Financieros a diciembre 31 de 2.019.**

<b>E.S.E. Hospital San Juan de Dios</b>		
<b>Índices Financieros</b>		
<b>Nombre del Indicador</b>	<b>2.018</b>	<b>2.019</b>
Capital de trabajo (Miles \$)	\$ 101.91	\$ 195.00
Índice Liquidez	0,94	0.88
Prueba ácida	0,90	0.84
Liquidez inmediata	0,48	0.35
Índice Solidez	2,93	2.57
Índice Propiedad	0,66	0.61
Índice Endeudamiento	0,29	0,39
Punto de equilibrio	1,02	1.02

**Salud Integral para Todos**

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.  
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06  
hospitalconcordia@gmail.com  
Nit 890907297-3

#### 4.2. Gestión del Talento Humano:

Al culminar el año 2.019, el Plan de Cargos y Asignaciones de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios del municipio de Concordia (Antioquia) estaba integrado por 8 cargos administrativos y 13 cargos asistenciales como se señala a continuación:

#### Cuadro No 20: Planta de Cargos:

<b>Cargos Administrativos</b>			
<b>Código</b>	<b>Denominación del Cargo</b>	<b>Nro. Empleos</b>	<b>Asignación Básica Mes</b>
0.85.19	Gerente Empresa Social del Estado	1	\$ 7.062.545
0.90.04	Subgerente Administrativo	1	\$ 3.914.685
1.05.04	Asesor (Control Interno)	1	\$ 3.914.685
4.07.12	Auxiliar Administrativo	11	\$ 1.370.910
4.40.12	Secretario	1	\$ 1.370.910
4.70.10	Auxiliar de Servicios Generales	5	\$ 1.106.909
4.87.10	Operario (Mantenimiento)	1	\$ 1.106.909
4.77.10	Celador	3	\$ 1.106.909

<b>Cargos Asistenciales</b>			
<b>Código</b>	<b>Denominación del Cargo</b>	<b>Nro. Empleos</b>	<b>Asignación Básica Mes</b>
0.90.10	Subgerente de Servicios de Salud	1	\$ 5.010.095
2.11.17	Médico General	2	\$ 4.668.803
2.17.17	Profesional Servicio Social Obligatorio (Médico)	8	\$ 4.668.803
2.43.13	Enfermero	2	\$ 3.271.483
2.14.15	Odontólogo	1	\$ 3.897.615
2.37.13	Profesional Universitario Área Salud (Bacteriólogo)	1	\$ 3.271.483
3.23.15	Técnico Área Salud	3	\$ 2.048.155
4.12.22	Auxiliar Área Salud (Consultorio Odontológico)	1	\$ 1.933.532
4.12.23	Auxiliar Área Salud (Información en Salud)	1	\$ 2.027.090
4.12.12	Auxiliar Área Salud	4	\$ 1.370.910
4.12.21	Auxiliar Área Salud (Enfermería)	12	\$ 1.767.670
4.12.23	Auxiliar Área Salud (Enfermería)	2	\$ 2.027.090
4.80.10	Conductor	3	\$ 1.172.543

#### **Salud Integral para Todos**

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.  
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06  
hospitalconcordia@gmail.com  
Nit 890907297-3



De los 63 empleos, 44 son mujeres y 19 son hombres; 16 tienen entre 20 y 29 años de edad, 18 tienen entre 30 y 39 años de edad, 12 tienen entre 40 y 49 años de edad, 17 tienen entre 50 y 61 años de edad.

Según la clasificación de los empleos, 2 son de periodo fijo, 2 son de libre nombramiento y remoción, 8 se encuentran realizando el servicio social obligatorio de los profesionales del área de la salud, 11 son trabajadores oficiales, hay 4 empleos en provisionalidad y los 36 restantes son empleos de carrera administrativa.

Durante el año 2.019, la Comisión de Personal de la Empresa Social del Estado participó en la formulación y ejecución del Plan Institucional de Capacitaciones (PIC) y del Plan de Bienestar Social, Estímulos e Incentivos Laborales. De igual manera, el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo participó en la formulación y ejecución del Plan de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo

#### 4.3. Gestión de la Información:

Adicional al funcionamiento permanente del aplicativo informático XENCO ADVANCE, motor del sistema de información de la Empresa Social del Estado, en materia de gestión de la información, la Oficina de Control Interno con el apoyo de la Gerencia y la Subgerencia Administrativa formularon y ejecutaron el Plan Institucional de Archivos (PINAR), el Plan de Gestión Documental (PGD) y el Plan de gestión de las Comunicaciones. En desarrollo del Plan Institucional de Archivos, se actualizaron las Tablas de Retención Documental, las cuales se encuentran pendientes de aprobación por parte del Archivo General del Departamento de Antioquia.

La Empresa Social del Estado, mantiene operativo y actualizado su sitio web [www.hospitaldeconcordia.gov.co](http://www.hospitaldeconcordia.gov.co)

#### 4.4. Mantenimiento Hospitalario:

Durante la vigencia 2.019, de un presupuesto de gastos total estimado en \$7.717.513.359,00 se comprometieron en gastos para mantenimiento \$290.011.321,00 equivalentes al 3,75% del presupuesto de gastos de la entidad.

#### Cuadro No 21: Mantenimiento Hospitalario.

APROPIACIÓN	DESCRIPCIÓN	VALOR \$ 2.018	VALOR \$ 2.019
2020101	Mantenimiento Hospitalario	\$ 158.341.266	\$ 178.000.175
2020201	Mantenimiento Hospitalario	\$ 148.615.285	\$ 112.011.146

En lo que tiene que ver con mejoramiento de la planta física de la entidad, se terminó la construcción y la dotación del área de obstetricia y adaptación neonatal, la cual fue cofinanciación mediante la ejecución de las acciones autorizadas en los documentos CONPES 181 de 2.015 y 3861 de 2.016.

#### **Salud Integral para Todos**

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.  
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06  
[hospitalconcordia@gmail.com](mailto:hospitalconcordia@gmail.com)  
**Nit 890907297-3**

De la misma manera con la cofinanciación con el departamento de Antioquia en el 2.019 por doscientos millones de pesos para la remodelación de los consultorios de programas especiales de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, se avanzó en un 90%.

#### 4.5. **Gestión de Bienes, Suministros y Servicios generales:**

Se desarrollaron las actividades habituales inherentes al quehacer institucional y a lo programado en el Plan de Desarrollo Institucional.

### 5. **INFORME DE SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU:**

5.1. **Informe de la Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones PQRSDf para la vigencia del 2.019.** De acuerdo con lo establecido en la norma en la Empresa Social del estado Hospital San Juan de Dios de Concordia, se tiene establecido diferentes medios para realizar este procedimiento, como son la oficina de atención al usuario que recibe la queja de forma directa, los buzones de sugerencias, vía internet mediante la página web institucional y por correo.

Con la información de las PQRSDf se realiza un cuadro consolidado de forma anual que sirve como un insumo para la evaluación de la oficina de Control interno en la institución el cual se adjunta a continuación

**Cuadro No 22: Análisis de las PQRSDf en el 2.019.**

<b>Nro.</b>	<b>Conceptos</b>	<b>Total</b>
1	Nro. de Quejas Recibidas y Atendidas	135
2	Nro. de Peticiones o Inconformidades	4
3	Nro. de Reclamos Recibidos y Atendidos	0
4	Nro. de Sugerencias Recibidas y Atendidas	3
5	Nro. de Felicitaciones y Agradecimientos Recibidos y Atendidos	5

A todas las PQRSDf se les realizó el trámite respectivo y se hizo entrega de la respuesta a los usuarios en los términos establecidos por la norma.

**Cuadro No 23: Clasificación de las PQRSF al 2.019.**

CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSF									
Actividad o dependencia	Total				Actividad o dependencia	Total			
	P	Q	R	S		P	Q	R	S
De asignación de citas	2	16			De Financiera				
Del servicio de urgencias		32		1	De Contratación				
De Hospitalización				1	De Archivo				
De la consulta medica		37			De Talento Humano				
De Farmacia	2	34		1	De Servicios Generales		0		
De Odontología		1			De Almacén				
De Rayos X		5			De Control Interno				
De acciones de P y P		1			De área Administrativa		0		
De Laboratorio		2			De secretaria				
De Vacunación					Otras: Cuales Enfermería		4		
De Medicina Legal					Optometría				
De Atención al Usuario					Ecografías				

CLASIFICACIÓN DE FELICITACIONES			
Motivo	Área	Nombre del Funcionario	Total
Felicitaciones	Todo el personal		1
	Consulta medica	Dra. Carolina Lema y Dr. Maximiliano	2
	Urgencias	Médicos y enfermeras	2

**Motivos de las Quejas de Admisiones:**

- 1) No contestan el teléfono o demora.
- 2) Funcionarias malgeniadas y negligentes.
- 3) Las citas médicas no son oportunas.
- 4) Las funcionarias brindan una mala información al usuario.
- 5) No se cuenta con atención preferencial

**Motivos de las Quejas de Urgencias:**

- 1) Trato deshumanizado y descotes.
- 2) Mucha demora en llamar a los usuarios para la atención.
- 3) Mala atención médica y negligencia.
- 4) Trato preferencial según el estrato social.

**Motivos de las Quejas de Otros Servicios:**

- 1) En Hospitalización por atención medica de mala calidad.
- 2) En la farmacia por falta de medicamentos y atención descortés
- 3) En odontología por mala calidad en la atención.
- 4) En promoción y prevención mala atención de la auxiliar de enfermería.
- 5) En Laboratorio por no oportunidad en la asignación de citas y no se tramitan los exámenes a tiempo.
- 6) Servicios generales mala atención en el puesto de salud del Socorro

**Salud Integral para Todos**

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.  
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06  
hospitalconcordia@gmail.com  
Nit 890907297-3

7) Trato descortés y deshumanizado de una auxiliar administrativa.

## 5.2. Informe de las Encuestas de Satisfacción:

**Cuadro No 24: Clasificación de las Encuestas de Satisfacción en el 2019**

Dependencias	Encuesta Conformes	%	Encuesta No Conformes	%	Total Encuestas
CONSULTA MEDICA	56	10.5%	6	33.3%	62
URGENCIAS	74	13.9%	5	27.7%	79
HOSPITALIZACIÓN	7	1.3%	0	0.0%	7
LABORATORIO	61	11.4%	1	5.7%	62
ODONTOLOGÍA	8	1.5%	0	0.0%	8
RAYOS X	9	1.7%	0	0.0%	9
FARMACIA	226	42.4%	6	33.3%	232
P y P	92	17.3%	0	0.0%	92
<b>TOTAL ENCUESTAS</b>	<b>533</b>	<b>100.0%</b>	<b>18</b>	<b>100.0%</b>	<b>551</b>

**SANTIAGO CAICEDO RESTREPO**  
Gerente de la Empresa Social del Estado

<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b> IN – CON – 01	<b>VERSIÓN:</b> 2016 – 01	<b>PREPARADO POR:</b> Oficina de Control Interno.
<b>APROBADO POR:</b> Gerente Empresa Social del Estado.	<b>FECHA:</b> Enero 14 de 2.020	<b>FIRMA:</b> _____

**Salud Integral para Todos**  
Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.  
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06  
hospitalconcordia@gmail.com  
Nit 890907297-3