

RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2019

Ariel Alfonso Jiménez Escobar
Gerente

CONTENIDO

- SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD
- ACTIVIDADES DE GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD
- ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN
- CONTRATACIÓN EAPB
- CONTRATACIÓN VIGENCIA 2019
- INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE
- EJECUCIÓN PRESUPUESTAL
- DEUDORES 2019
- INFORME PQRFS

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD (SOGC)

SOGC DECRETO 1011 DE 2006



SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD (SOGC) SOGC DECRETO 1011 DE 2006

SISTEMA ÚNICO DE HABILITACIÓN

ESTÁNDAR

Talento Humano

Infraestructura

Dotación

Procesos Prioritarios Asistenciales

Medicamentos y Dispositivos Médicos

Interdependencia de Servicios

CUMPLE SI/NO

SI

NO

SI

SI

SI

SI

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD (SOGC)

SOGC DECRETO 1011 DE 2006

SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA CALIDAD

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	RESULTADO 2018	ESTÁNDAR META 2018	RESULTADO 2019	ESTÁNDAR META 2019
P.2.6. Número total de pacientes hospitalizados que sufren caídas en el periodo.	Tasa por 1000 días estancia	0,47	No superior a 1	0,23	No superior a 1
P.2.6 Sumatoria de días de estancia de los pacientes en los servicios de hospitalización en el periodo.					
P.2.13 Número de pacientes que reingresan al servicio de urgencias en la misma institución antes de 72 horas con el mismo diagnóstico de egreso.	Relación Porcentual	1%	No superior a 1,8	2%	No superior a 1,8
P.2.13 Número total de pacientes atendidos en el servicio de urgencias, en el periodo.					
P.2.14 Número total de pacientes que reingresan al servicio de hospitalización, en la misma institución, antes de 15 días, por el mismo diagnóstico de egreso en el periodo.	Tasa por 1000 egresos	0,79	No superior a 2,0	0,58	No superior a 2,0
P.2.14 Número total de egresos vivos en el periodo.					
P.2.15 Número total de cirugías programadas que fueron canceladas por causas atribuibles a la institución.	Relación Porcentual	4%	No superior a 5	4%	No superior a 4,5
P.2.15 Número total de cirugías programadas.					

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD (SOGC)

SOGC DECRETO 1011 DE 2006

SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA CALIDAD

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	RESULTADO 2018	ESTÁNDAR META 2018	RESULTADO 2019	ESTÁNDAR META 2019
<p>P.3.1 Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Medicina general de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó.</p> <p>P.3.1 Número total de citas de Medicina General de primera vez asignadas.</p>	Días	1,18	No superior a 2,5	1,07	No superior a 2,0
<p>P.3.2 Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Odontología general de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó.</p> <p>P.3.2 Número total de citas de Odontología General de primera vez asignadas.</p>	Días	1,43	No superior a 2,5	0,57	No superior a 2,0
<p>P.3.3 Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Medicina Interna de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó.</p> <p>P.3.3 Número total de citas de Medicina interna de primera vez asignadas.</p>	Días	13,26	No superior a 15	9,55	No superior a 15
<p>P.3.4 Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Pediatría de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó.</p> <p>P.3.4 Número total de citas de Pediatría de primera vez asignadas</p>	Días	4,46	No superior a 4,9	6,11	No superior a 5

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD (SOGC)

SOGC DECRETO 1011 DE 2006

SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA CALIDAD

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	RESULTADO 2018	ESTÁNDAR META 2018	RESULTADO 2019	ESTÁNDAR META 2019
P.3.5 Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Ginecología de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó.	Días	6,27	No superior a 8	5,89	No superior a 8
P.3.5 Número total de citas de Ginecología de primera vez asignadas.					
P.3.6 Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Obstetricia de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó.	Días	6,20	No superior a 8	5,97	No superior a 8
P.3.6 Número total de citas de Obstetricia de primera vez asignadas.					
P.3.7 Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Cirugía General de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó.	Días	4,17	No superior a 10	4,36	No superior a 8
P.3.7 Número total de citas de Cirugía General de primera vez asignadas.					
P.3.10 Sumatoria del número de minutos transcurridos a partir de que el paciente es clasificado como Triage 2 y el momento en el cual es atendido en consulta de Urgencias por médico.	Minutos	24,00	No superior a 29	23,19	No superior a 28
P.3.10 Número total de pacientes clasificados como Triage 2, en un periodo determinado.					

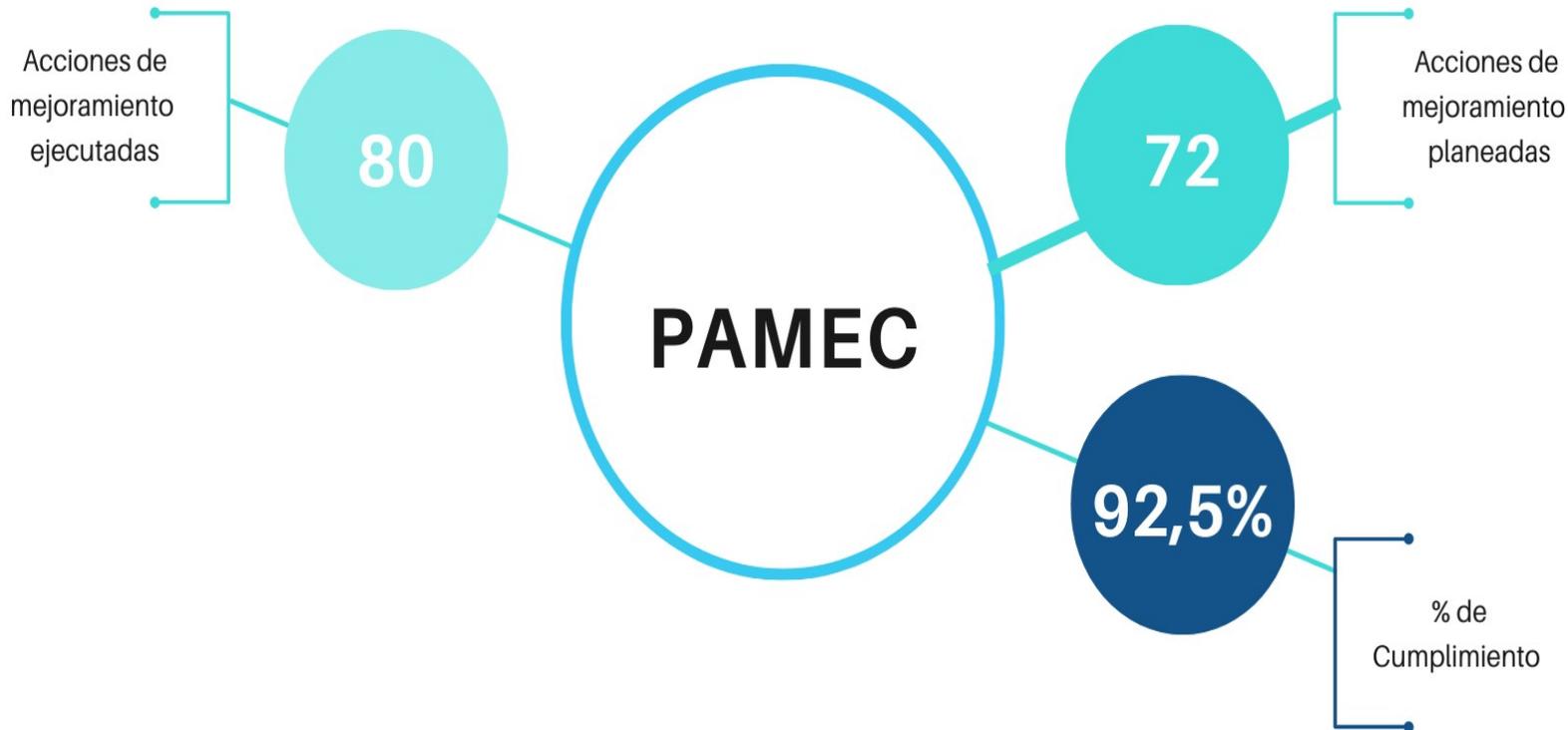
SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD (SOGC) SOGC DECRETO 1011 DE 2006

SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA CALIDAD

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	RESULTADO 2018	ESTÁNDAR META 2018	RESULTADO 2019	ESTÁNDAR META 2019
P.3.14 Número de usuarios que respondieron ?muy buena? o ?buena? a la pregunta: ¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?.	Relación porcentual	0,97	90%	95%	90%
P.3.14 Número de usuarios que respondieron la pregunta.					

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD (SOGC) SOGC DECRETO 1011 DE 2006

AUDITORÍA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD Y SISTEMA ÚNICO DE ACREDITACIÓN EN SALUD



ACTIVIDADES DE GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD

✓ PLAN DE INTERVENCIONES COLECTIVAS – PAS (PLAN DE ATENCIÓN EN SALUD)

0
1

SALUD MENTAL

0
2

SALUD SEXUAL

0
3

ENFERMEDADES
CRÓNICAS NO
TRANSMISIBLES

0
4

ENFERMEDADES
CRÓNICAS
TRANSMISIBLES

0
5

SEGURIDAD
ALIMENTARIA Y
NUTRICIÓN

ACTIVIDADES DE GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD

ACCIONES DE EDUCACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA LA SALUD, INFORMACIÓN EN SALUD CON ESTUDIANTES EN COLEGIOS URBANOS Y RURALES DE EL SOCORRO.

INSTITUCIONES EDUCATIVAS IMPACTADAS

- Centro de Desarrollo Infantil
- EAS Comuneros y Colinas
- Colegio Alberto Santos Buitrago
- Colegio Oficial Avelina Moreno
- Colegio la Presentación
- Colegio Militar
- Central de Varones
- Escuela el Convento
- Escuela Kennedy
- Instituto Técnico Industrial
- Colegio Nacional Universitario
- UIS
- SENA



ACTIVIDADES DE GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD

- ✓ ACCIONES DE EDUCACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA UNA VIDA SALUDABLE Y EN BIENESTAR.
- ✓ CANALIZACIÓN A SERVICIOS DE SALUD DE PERSONAS IDENTIFICADAS CON RIESGO DE SALUD.

COMUNIDADES IMPACTADAS

- Primero de Mayo
- El Diamante
- Pueblito Viejo
- Naranjito
- Camino Culebrero
- San Rafael
- Villa Madrigal
- Población Migrante
- Población LGTBI
- Población TS
- Trabajadores informales



ACTIVIDADES DE GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD

- ✓ ACCIONES DE EDUCACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA UNA VIDA SALUDABLE Y EN BIENESTAR.
- ✓ DESARROLLO DE JORNADAS DE SALUD EN ÁREAS RURALES.

ÁREAS RURALES IMPACTADAS

- Barayas
- Quebradas
- Rincón
- Bosques
- Alto de Chochos



ACTIVIDADES DE GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD

ADEMÁS...



Canalización a servicios de salud mujeres embarazadas inasistentes a programas.



Acciones de educación y comunicación sobre estilos de vida saludable, y prevención de alteraciones nutricionales, malnutrición y desnutrición.



Acciones y seguimiento de intervención colectiva e individual para la prevención de ETV y zoonosis.

ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN

Programas radiales Estrategias de Información Educación y Comunicación (IEC.)

- 1 • Transmisión de programas educativos a través de medios de comunicación, con temáticas e información de interés en salud pública, patologías, prevención y promoción.

Actividades de atención en salud de acuerdo a los programas normados.

- 2 • Cursos para la maternidad y paternidad.
• Jornadas de vacunación : 3 nacionales / 4 municipales / extramurales.
• Búsqueda de sintomáticos de piel y sistema nervioso periférico.
• Atención de acuerdo a rutas de atención en salud.
• Servicios amigables.

Actividades extramurales e intramurales de salud

- 3 • Promoción de la Actividad Física Institucional.
• Consulta extramural en colegios.
• Intervención a empresas del municipio en actividades de promoción y prevención.
• Búsqueda de inasistentes, y visitas para demanda inducida a barrios vulnerables.
• Estrategia de prevención de DENGUE.

RESUMEN GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD



CONTRATACIÓN EAPB

EPS	RÉGIMEN	N° CONTRATOS	MODALIDAD	USUARIOS	VIGENCIA
COMPARTA EPS	Subsidiado	4	Capita - Evento	41678	2019
	Contributivo	1	Evento	512	2019
COOSALUD EPS	Subsidiado	2	Capita	6267	2019
		1	Evento	94000	Vigente prórroga automática 01/09/2016
SALUDVIDA EPS	Subsidiado	1	Capita	1661	2019
		3	Evento	Todos los afiliados a Salud Vida	Vigente prórroga automática 01/10/2015
MEDIMAS	Subsidiado	1	Evento	BD BDU A	Vigente prórroga automática 01/10/2017
	Contributivo	1			
FUNDACIÓN MEDICO PREVENTIVA	Subsidiado Contributivo	1	Evento	Usuarios Certificados BD	Vigente prórroga automática 01/03/2016
IPS ESPECIALIZADA	Subsidiado	1	Evento	1 Usuario	2019
FOSCAL UT MAGISTERIO	Especial	3	Evento	Fondo nacional de prestaciones sociales magisterio	Vigente prórroga automática

CONTRATACIÓN EAPB

EPS	RÉGIMEN	N° CONTRATOS	MODALIDAD	USUARIOS	VIGENCIA
FOSCAL	Contributivo	1	Evento	Foscal - Nueva EPS	Vigente prórroga automática 01/08/2018
SANIDAD MILITAR	Especial	1	Evento	Afiliados y Beneficiarios	05/06/2019
FIDUAGRARIA - FIDUPREVISORA	Especial	1	Evento	Población privada de la libertad	2019 Otro SI N°22
POLICÍA NACIONAL	Especial	1	Evento	Usuarios y beneficiarios	2019
ECOPETROL	Especial	1	Evento	Base de datos Ecopetrol	2019
UIS	Especial	1	Evento	Base de datos UIS	2019
ARL	Riesgos Laborales	8	Evento	Afiliados ARL	2019
MEDICINA PREPAGADA	Póliza seguro salud	2	Evento	Afiliados	2019
ENTE TERRITORIAL:SSS	PPNA	1	Evento	Usuarios sin afiliación a SGSSS	2019
	Red de frío	1		ESES primer nivel-provincia comunera	2019
	AIEPI	1		Líderes comuneros	2019

CONTRATACIÓN EAPB

EPS	RÉGIMEN	N° CONTRATOS	MODALIDAD	USUARIOS	VIGENCIA
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL	Socorro	1	Según POAI de SSM	Población establecida en POAI	2019
	Palmas del Socorro	1			
	Hato	1			

CONTRATACIÓN VIGENCIA 2019

Procesos contractuales cursados en virtud del Acuerdo 009 del 19 de julio de 2018.

SEGÚN LA MODALIDAD DE CONTRATACIÓN.

MODALIDAD	N° DE CONTRATOS	VALOR INICIAL	VALOR TOTAL
CONTRATOS SIN FORMALIDADES PLENAS O DE MÍNIMA CUANTÍA	0	0	0
CONTRATOS CON FORMALIDADES PLENAS			
Procedimiento de selección de segunda o menor cuantía	1	\$700.000.000	\$700.000.000
Procedimiento de selección de tercera o mayor cuantía	0	0	0
CONTRATACIÓN DIRECTA	173	\$29.513.665.214	\$35.987.136.972
TOTAL	174	\$30.213.665.214	\$36.687.136.972

CONTRATACIÓN VIGENCIA 2019

SEGÚN EL TIPO DE CONTRATO

MODALIDAD	N° DE CONTRATOS	VALOR INICIAL	VALOR TOTAL
Suministro	59	\$7.218.885.840	\$8.207.959.507
Prestación de servicios	84	\$7.810.696.628	\$8.341.386.987
Colectivo Laboral	3	\$14.356.265.725	\$19.305.151.679
Arrendamiento	2	\$12.000.000	\$15.472.000
Seguros	1	\$252.281.275	\$253.631.053
Obra	2	\$106.034.485	\$106.034.485
Cesión	1	\$40.000.000	\$40.000.000
Comodato	3	0	0
Interdependencias	1	0	0
Pasantía	7	0	0
Compraventa	11	\$417.501.261	\$417.501.261
Total	174	\$30.213.665.214	\$36.687.136.972

NÚMERO DE FALLOS DE TUTELAS A FAVOR DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD - DISCRIMINADO POR MOTIVOS.

PRETENSIÓN	N° DE TUTELAS		FALLOS A FAVOR DEL USUARIO	
	2018	2019	2018	2019
Tratamiento integral <ul style="list-style-type: none"> • Autorización de procedimiento quirúrgico. • Autorización de citas médicas y exámenes. • Entrega de medicamentos. • Pago de viáticos (transporte, hospedaje y manutención). 	21	60	15	50
<ul style="list-style-type: none"> • Remisión a IPS de mayor nivel de complejidad. 	6	15	6	9 Hecho superado
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de portabilidad. 	0	1	0	1

INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA	2019	2018	ANÁLISIS VERTICAL	ANÁLISIS HORIZONTAL
ACTIVOS CORRIENTES	45.583.946.598,20	42.834.016.654,00	76,58%	6%
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO	1.872.369.816,59	1.604.739.476,00	3,15%	17%
INVERSIONES E INSTRUMENTOS DERIVADOS	21.603.466,00	21.603.466,00	0,04%	0%
CUENTAS POR COBRAR	42.532.345.940,27	39.988.978.187,00	71,45%	6%
INVENTARIOS	1.047.944.432,78	952.638.845,00	1,76%	10%
OTROS ACTIVOS	109.682.942,56	266.056.680,00	0,18%	-59%
ACTIVOS NO CORRIENTES	13.941.632.271,11	15.179.606.253,00	23,42%	-8%
PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	13.941.632.271,11	15.179.606.253,00	23,42%	-8%
ACTIVOS	59.525.578.869,31	58.013.622.907,00	100,00%	3%

INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA	2019	2018	ANÁLISIS VERTICAL	ANÁLISIS HORIZONTAL
PASIVOS CORRIENTES	14.090.101.122,23	13.702.359.251,00	23,67%	3%
CUENTAS POR PAGAR	10.961.317.266,80	11.034.212.559,00	18,41%	-1%
BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS	27.856.045,00	93.253.693,00	0,05%	-70%
PROVISIONES	2.972.209.854,43	2.480.367.714,00	4,99%	20%
OTROS PASIVOS	128.717.956,00	94.525.285,00	0,22%	36%
PASIVOS	14.090.101.122,23	13.702.359.251,00	23,67%	70%
PATRIMONIO				
PATRIMONIO DE LAS EMPRESAS	44.572.045.389,83	43.876.272.646,00	74,88%	2%
UTILIDAD O PÉRDIDA DEL EJERCICIO	863.432.357,25	434.991.010,00	1,45%	98%
PATRIMONIO	45.435.477.747,08	44.311.263.656,00	76,33%	2%
PASIVOS + PATRIMONIO	59.525.578.869,31	58.013.622.907,00	100,00%	3%

INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE

ESTADO DE ACTIVIDAD FINANCIERA, ECONÓMICA Y SOCIAL	2019	2018	ANÁLISIS VERTICAL	ANÁLISIS HORIZONTAL
VENTA DE SERVICIOS DE SALUD	47.542.646.829,00	42.097.911.042,00	100,00%	13%
COSTO DE VENTAS DE SERVICIOS DE SALUD	36.493.558.890,34	36.260.455.245,00	76,76%	1%
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN	5.432.751.344,34	2.451.609.173,00	11,43%	122%
UTILIDAD O PÉRDIDA OPERACIONAL	5.616.336.594,32	3.385.846.624,00	11,81%	66%
OTROS INGRESOS	851.528.177,02	1.392.077.225,00	1,79%	-39%
DETERIORO, DEPRECIACIÓN, AMORTIZACIÓN Y PROVISIÓN	4.707.668.950,98	3.242.604.885,00	9,90%	45%
OTROS GASTOS	896.763.463,11	1.100.327.954,00	1,89%	-19%
UTILIDAD O PÉRDIDA NETA	863.432.357,25	434.991.010,00	1,82%	98%

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

INGRESOS

AÑO	PRESUPUESTO DEFINITIVO	RECONOCIMIENTOS	RECAUDOS	POR RECAUDAR
2018	44.379.888.513	54.640.350.305	34.735.757.718	19.904.592.587
2019	57.565.322.975	64.891.071.346	43.239.233.075	21.651.838.270

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

INGRESOS RECONOCIDOS (pesos corrientes)

VARIABLE	2018	2019	COMPOSICIÓN VERTICAL	VARIACIONES
INGRESO TOTAL RECONOCIDO (EXCLUYE CXC)	42.814.075.789	48.195.673.388	74%	13%
VENTA DE SERVICIOS DE SALUD	41.634.734.514	47.173.488.480	73%	13%
OTROS INGRESOS NO TRIBUTARIOS	954.792.346	735.368.452	1%	-23%
RECURSOS DE CAPITAL	11.826.274.517	16.695.397.957	26%	41%
DISPONIBILIDAD INICIAL	224.548.928	286.816.456	0,4%	28%
INGRESO TOTAL RECONOCIDO	54.640.350.305	64.891.071.345	100%	19%

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

VENTA DE SERVICIOS 2019

TIPO DE PAGADOR	CONTRATADO	FACTURADO	RECAUDADO VIGENCIA ACTUAL	RECAUDO VIGENCIA ANTERIOR	TOTAL RECAUDO
RÉGIMEN CONTRIBUTIVO	17.339.245.881	12.953.322.855	4.609.044.489	4.550.719.062	9.159.763.551
RÉGIMEN SUBSIDIADO	35.640.442.186	32.607.305.601	17.634.111.527	8.957.056.041	26.591.167.568
POBLACIÓN POBRE EN LO NO CUBIERTO CON SUBSIDIOS A LA DEMANDA	317.533.000	1.087.118.436	231.632.366	211.009.886	442.642.252
POBLACIÓN POBRE NO AFILIADA AL RÉGIMEN SUBSIDIADO	317.533.000	1.087.118.436	231.632.366	211.009.886	442.642.252
SOAT (DIFERENTES A ECAT)	0	2.029.692.357	1.190.020.738	248.262.392	1.438.283.130
PLAN DE INTERVENCIONES COLECTIVAS (ANTES PAB)	177.959.255	219.280.498	127.579.509	122.320.113	249.899.622
OTRAS VENTAS DE SERVICIOS DE SALUD	2.229.961.183	4.299.580.625	2.112.493.691	2.558.838.652	4.671.332.343
TOTAL VENTA DE SERVICIOS DE SALUD	55.705.141.505	53.196.300.402	25.904.882.320	16.648.206.146	42.553.088.466

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

GASTOS 2019

AÑO	PRESUPUESTO DEFINITIVO	COMPROMISOS	PAGOS	CUENTAS POR PAGAR
2018	44.379.888.513	39.044.366.540	33.145.436.473	5.326.751.435
2019	57.565.322.975	50.419.010.371	42.638.028.447	7.167.514.441

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

GASTO COMPROMETIDO (PESOS CORRIENTES)

VARIABLE	2018	2019	COMPOSICIÓN VERTICAL	VARIACIONES
GASTOS TOTAL COMPROMETIDO (EXCLUYE CXP)	35.290.101.315	41.356.981.803	82%	17%
GASTOS DE PERSONAL	23.717.385.686	28.138.882.697	56%	19%
GASTOS GENERALES	4.245.424.698	4.886.299.517	10%	15%
TRANSFERENCIAS CORRIENTES APROBADAS	15.809.110	242.751.431	0,5%	1436%
GASTOS DE COMERCIALIZACIÓN Y PRODUCCIÓN	7.054.035.642	7.094.151.554	14%	1%
INVERSIÓN	257.446.179	994.896.604	2%	286%
CUENTAS POR PAGAR CONSTITUIDAS	3.754.265.226	9.062.028.568	18%	141%
GASTOS TOTALES Y CUENTAS POR PAGAR	39.044.366.540	50.419.010.371	100%	29%

INFORME DEUDORES VIGENCIA 2019

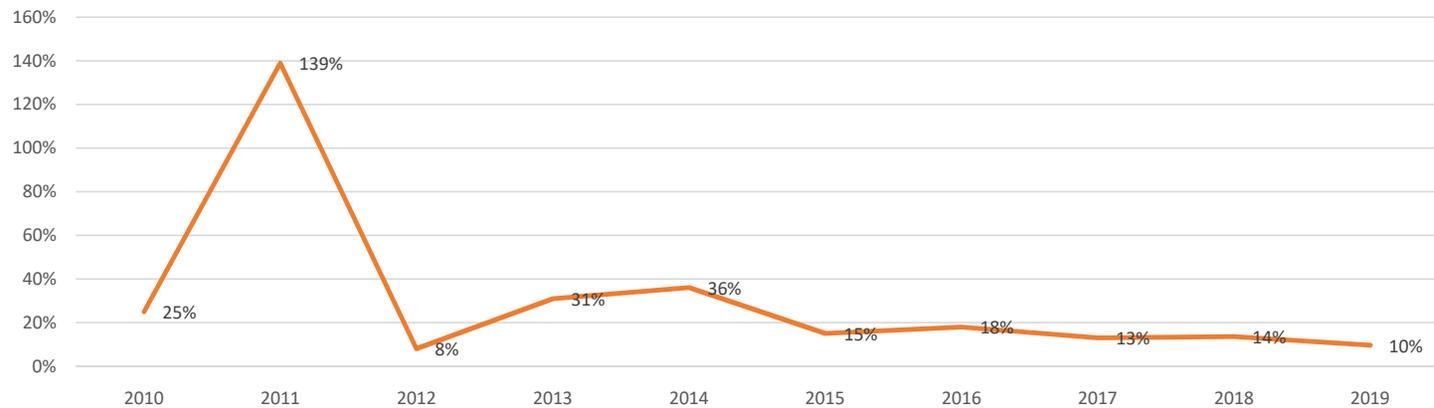
CARTERA POR VIGENCIAS CONTABLES

RÉGIMEN	VIGENCIA ANTERIOR	VIGENCIA ACTUAL	TOTAL DEUDOR
RÉGIMEN SUBSIDIADO	6.843.430.366	11.399.076.498	18.242.506.863
RÉGIMEN CONTRIBUTIVO	5.099.177.601	6.549.831.408	11.649.009.009
OTRAS SECRETARÍAS DEPARTAMENTALES	23.417.435	7.230.571	30.648.006
SECRETARÍA DE SALUD DE SANTANDER PPNA	603.036.243	674.707.595	1.277.743.838
SOAT	392.483.500	430.292.982	822.776.482
FOSYGA	56.060.444	-	56.060.444
CONSORCIO SAYP 2011	454.928.752	-	454.928.752
ADRES	226.851.688	123.871.336	350.723.024
OTROS DEUDORES	2.918.905.775	1.284.587.353	4.203.493.128
RÉGIMEN ESPECIAL	15.369.028	709.702.130	725.071.158
TÍTULOS VALORES	93.397.632	35.103.114	128.500.746
DEUDAS DE DÍFICIL RECAUDO	4.096.454.333	-	4.096.454.333
SUBTOTAL	20.823.512.797	21.214.402.986	42.037.915.783
CARTERAS POR VIGENCIAS - CONCEPTO DIFERENTE A VENTA DE SERVICIOS			
UNIÓN TEMPORAL COMUNEROS	3.476.127.635	377.875.284	3.854.002.919
OTROS DEUDORES	916.315	59.793.103	60.709.418
SUBTOTAL	3.477.043.950	437.668.387	3.914.712.337
TOTAL	24.300.556.747	21.652.071.373	45.952.628.120

INFORME DEUDORES VIGENCIA 2019

EVOLUCIÓN DE LA CARTERA 2009 - 2019

Tendencia de Crecimiento de la Cartera



AÑO	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
VR EN MILES	4.196,00	5.233,00	12.488,00	13.492,10	17.670,40	24.002,80	27.708,90	32.753,30	36.892,29	41.907,92	45.952,63
Var %		25%	139%	8%	31%	36%	15%	18%	13%	14%	10%

Fuente: Departamento de Cartera

PRINCIPALES DEUDORES A DICIEMBRE 2019

NOMBRE DE LA ENTIDAD	DE 1 A 180 DIAS	DE 181 A 360 DIAS	MAS DE 361 DIAS	TOTAL	% Del total
NUEVA EPS	2.528.036.820	632.826.115	977.628.549	4.138.491.484	9,0%
UT COMUNEROS	0	377.875.284	3.476.127.635	3.854.002.919	8,4%
COMPARTA EPS S	2.036.035.689	610.286.673	1.104.459.046	3.750.781.408	8,2%
SALUDVIDA E.P.S-S	1.852.516.996	396.376.223	1.225.337.641	3.474.230.860	7,6%
MEDIMAS EPS-S S.A.S	2.635.052.346	111.690.156	688.144.292	3.434.886.794	7,5%
CAFESALUD EPS	0	0	3.011.486.396	3.011.486.396	6,6%
MEDIMAS EPS S.A.S	2.323.214.425	294.778.061	354.634.017	2.972.626.503	6,5%
CAFESALUD EPS-S	0	0	2.504.446.617	2.504.446.617	5,5%
COOSALUD EPS SA	1.923.077.168	137.477.000	16.714.848	2.077.269.016	4,5%
NUEVA EPS-S	1.304.334.411	211.452.834	320.758.037	1.836.545.282	4,0%
CORPO MEDICAL SAS	166.045.476	97.108.671	1.475.701.351	1.738.855.498	3,8%
SEC. DE SALUD DE SDER	341.722.051	286.836.906	649.184.881	1.277.743.838	2,8%
ADRES	128.841.486	40.054.622	737.288.884	906.184.992	2,0%
FOSCAL-CUB	299.644.753	227.179.519	327.960.936	854.785.208	1,9%
FUNDAMEP	18.174.876	77.043.600	704.011.132	799.229.608	1,7%
COOSALUD EPS-S	0	0	689.503.364	689.503.364	1,5%
EPS COOMEVA SA.	39.219.532	50.109.571	600.071.640	689.400.743	1,5%
EJERCITO	302.753.360	218.123.458	14.311.828	535.188.646	1,2%
SEGUROS DEL ESTADO S.A	146.328.823	47.672.515	213.732.409	407.733.747	0,9%
SALUDVIDA E.P.S	197.801.905	60.428.401	58.892.744	317.123.050	0,7%
TOTAL	16.242.800.117	3.877.319.609	19.150.396.247	39.270.515.973	85,5%

Fuente: Departamento de cartera

PRINCIPALES DEUDORES A DICIEMBRE 2019

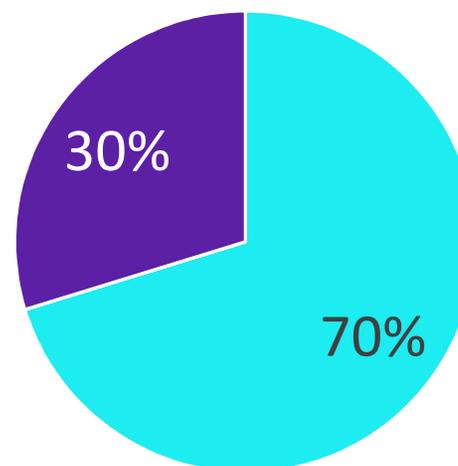
NOMBRE DE LA ENTIDAD	DE 1 A 180 DIAS	DE 181 A 360 DIAS	MAS DE 361 DIAS	TOTAL	% Del total
NUEVA EPS	2.528.036.820	632.826.115	977.628.549	4.138.491.484	9,0%
UT COMUNEROS	0	377.875.284	3.476.127.635	3.854.002.919	8,4%
COMPARTA EPS S	2.036.035.689	610.286.673	1.104.459.046	3.750.781.408	8,2%
SALUDVIDA E.P.S-S	1.852.516.996	396.376.223	1.225.337.641	3.474.230.860	7,6%
MEDIMAS EPS-S S.A.S	2.635.052.346	111.690.156	688.144.292	3.434.886.794	7,5%
CAFESALUD EPS	0	0	3.011.486.396	3.011.486.396	6,6%
MEDIMAS EPS S.A.S	2.323.214.425	294.778.061	354.634.017	2.972.626.503	6,5%
CAFESALUD EPS-S	0	0	2.504.446.617	2.504.446.617	5,5%
COOSALUD EPS SA	1.923.077.168	137.477.000	16.714.848	2.077.269.016	4,5%
NUEVA EPS-S	1.304.334.411	211.452.834	320.758.037	1.836.545.282	4,0%
CORPO MEDICAL SAS	166.045.476	97.108.671	1.475.701.351	1.738.855.498	3,8%
SEC. DE SALUD DE SDER	341.722.051	286.836.906	649.184.881	1.277.743.838	2,8%
ADRES	128.841.486	40.054.622	737.288.884	906.184.992	2,0%
FOSCAL-CUB	299.644.753	227.179.519	327.960.936	854.785.208	1,9%
FUNDAMEP	18.174.876	77.043.600	704.011.132	799.229.608	1,7%
COOSALUD EPS-S	0	0	689.503.364	689.503.364	1,5%
EPS COOMEVA SA.	39.219.532	50.109.571	600.071.640	689.400.743	1,5%
EJERCITO	302.753.360	218.123.458	14.311.828	535.188.646	1,2%
SEGUROS DEL ESTADO S.A	146.328.823	47.672.515	213.732.409	407.733.747	0,9%
SALUDVIDA E.P.S	197.801.905	60.428.401	58.892.744	317.123.050	0,7%
TOTAL	16.242.800.117	3.877.319.609	19.150.396.247	39.270.515.973	85,5%

Fuente: Departamento de cartera

CARTERA DE ENTIDADES EN LIQUIDACIÓN

NOMBRE DE LA ENTIDAD	TOTAL
CAFESALUD EPS	5.515.933.012
SALUDVIDA E.P.S	3.791.353.909
E.P.S. SALUDCOOP	2.388.971.105
CAPRECOM EPS	1.538.933.440
EMDISALUD	199.403.023
CAFABA EPS	96.759.021
CRUZ BLANCA EPS	27.734.954
HUMAN HEART EPS	23.385.633
EPS-S SALUD CONDOR	14.641.686
CAJA DE COMP. FAMILIAR DE CORDOBA	7.249.139
SELVA SALUD SA IPS	3.995.260
COMFENALCO ANTIOQUIA	3.287.213
GOLDEN GROOP S.A.	2.581.264
RED SALUD E.P.S	2.333.537
CALISALUD EPS-S	923.711
SALUD COLPATRIA S.A	754.353
SALUD COLOMBIA EPS	552.307
A.R.S. COMFENALCO SANTANDER	199.160
COMFENALCO TOLIMA ARS	103.826
TOTAL	13.619.095.554

Participación de la Cartera de Difícil Recaudado en el Total de la Cartera



■ ERP Vigentes ■ Cart. Dif. Recaudado

PRINCIPALES GESTIONES VIGENCIA 2019

ACUERDOS DE PAGO	
EMPRESA	VALOR
ASMETSALUD	2.589.984
COMPARTA	80.000.000
COMPARTA	93.649.305
COOSALUD	497.925.913
COOSALUD	1.343.604.660
COOSALUD ARS	1.214.820.129
EMDISALUD	278.592.614
FOSCAL MAGISTERIO	812.683.699
MEDIMAS	1.366.401.098
MEDIMAS EPS	1.877.290.643
NUEVA EPS	518087481
SALUDVIDA EPS	2.361.547.066
SECRETARIA DE SALUD DE SANTANDER	33.075.375
TOTAL	10.480.267.967

CESIONES DE CREDITO	
EMPRESA	VALOR
COOSALUD EPS	300.000.000
FUNDACION MEDICO PREVENTIVA	180.102.543
FUNDACION MEDICO PREVENTIVA	385.299.492
TOTAL	865.402.035

TOTAL ACUERDOS
11.345.670.002

INFORME PQRSF

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades

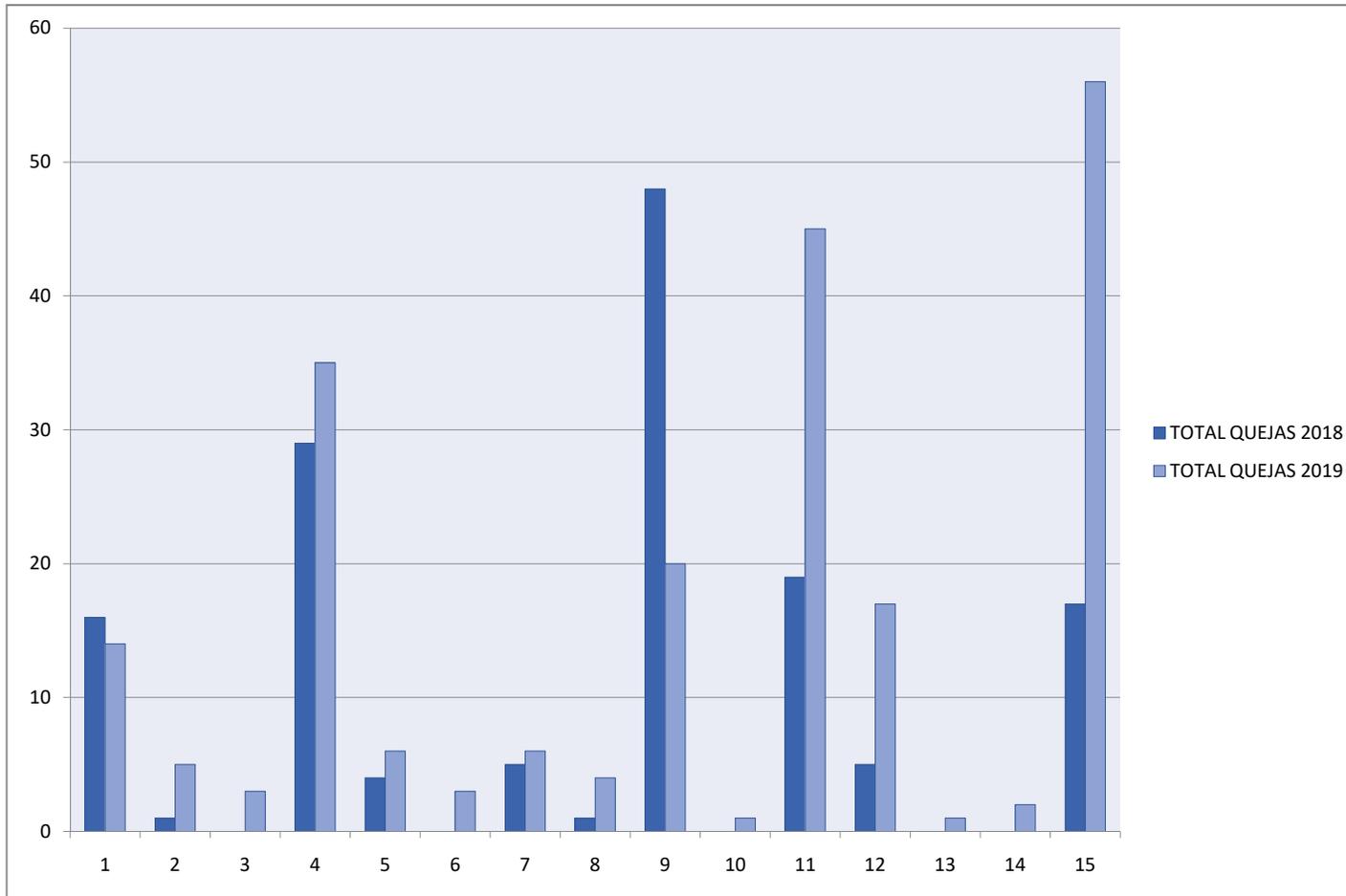
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN
AL USUARIO (SIAU)

QUEJAS

VIGENCIA 2019

SERVICIO	TOTAL QUEJAS BUZONES 2019
CONSULTA EXTERNA	14
CIRUGÍA	5
QUIRÚRGICAS	3
URGENCIAS	35
LABORATORIO CLÍNICO Y ODONTOLOGIA	6
MEDICINA INTERNA	3
VIGILANCIA	6
GINECOLOGÍA	4
FACTURACIÓN	20
PEDIATRÍA	1
ESTADÍSTICA	45
RAYOS X	17
ASEO	1
ALIMENTACION	2
CONSULTA ESPECIALIZADA	46
CONSULTA ESPECIALIZADA ESTADISTICA	10
TOTAL	218

COMPARATIVO 2018 -2019



COMPARATIVO

USUARIOS VS. NÚMERO DE QUEJAS 2019

SERVICIOS	USUARIOS	QUEJAS	PORCENTAJE %
SERVICIO DE URGENCIAS	34.007	35	0,0010%
USUARIOS ATENDIDOS			
MEDICINA ESPECIALIZADA	67.595	46	0,0007%
MEDICINA GENERAL	28.211	14	0,0005%
EGRESOS HOSPITALARIOS	12.601	11	0,0009%
CIRUGÍAS	10.665	5	0,0005%
TOTAL SERVICIOS	153.079	111	0,0035%

Felicitaciones

de nuestros usuarios

2019

 **461**

 **64**
SUGERENCIAS

SERVICIO	FELICITACIONES	SUGERENCIAS
CONSULTA EXTERNA	6	5
CIRUGÍA	12	7
QUIRÚRGICAS	112	2
URGENCIAS	26	7
LABORATORIO CLÍNICO Y ODONTOLOGIA	8	4
MEDICINA INTERNA	102	3

SERVICIO	FELICITACIONES	SUGERENCIAS
VIGILANCIA	0	1
GINECOLOGÍA	1	2
FACTURACIÓN	0	1
PEDIATRÍA	178	3
ESTADÍSTICA	1	7
RAYOS X	0	9
ESPECIALISTAS	15	13

1

Instalación de software para confirmación de citas y auto agendamiento por la pagina web

2

Capacitación en humanización y buen trato cliente Interno .

3

Proceso de certificación consulta externa especializada.

4

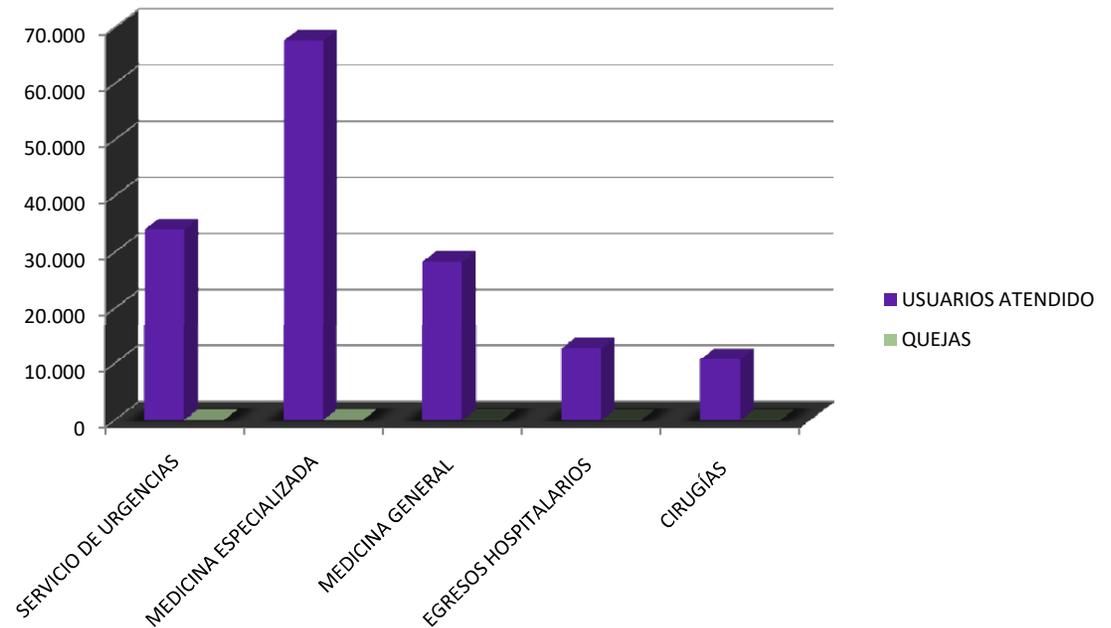
Señalización de sillas y filas preferenciales.

PLANES DE MEJORAMIENTO

RECLAMACIONES SEGÚN MOTIVO

Las reclamaciones recibidas en el período comprendido entre enero y diciembre 2019:

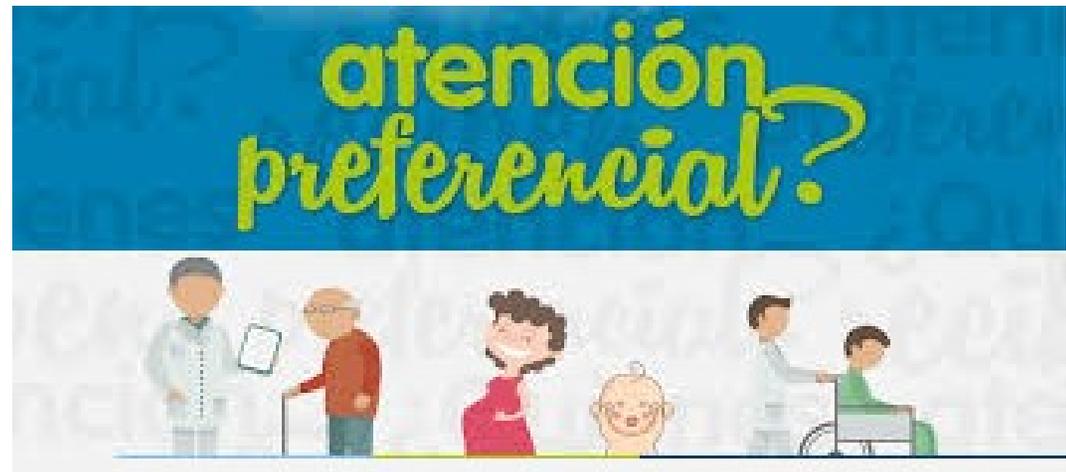
- Derecho a recibir oportunamente citas medicas especializadas.
- Demora en atención de los servicio.
- Trato recibido.



Mecanismos de atención prioritaria preferencial

Para la prestación de servicios a personas con derecho atención prioritaria o preferencial se encuentran los siguientes mecanismos:

- Taquilla señalizada
- Rampas de acceso para camillas y sillas de ruedas.
- Ascensores en área de urgencias y consulta especializada.
- Señalización de sillas para uso exclusivo de personas con derecho atención prioritaria o preferencial.
- Oficina de atención a los usuarios en consulta externa y consulta especializada.





ALIANZA DE USUARIOS

2 0 1 9

NOMBRE	CARGO
Gilberto Pinzón Guevara	PRESIDENTE Alianza de usuarios
Julio Alberto Rueda Pérez	SECRETARIO Alianza de usuarios
Hernando Acosta Suarez	Representante de alianza de usuarios
Nancy Santacruz	Representante de alianza de usuarios
Gustavo Veloza Torres	Representante de alianza de usuarios

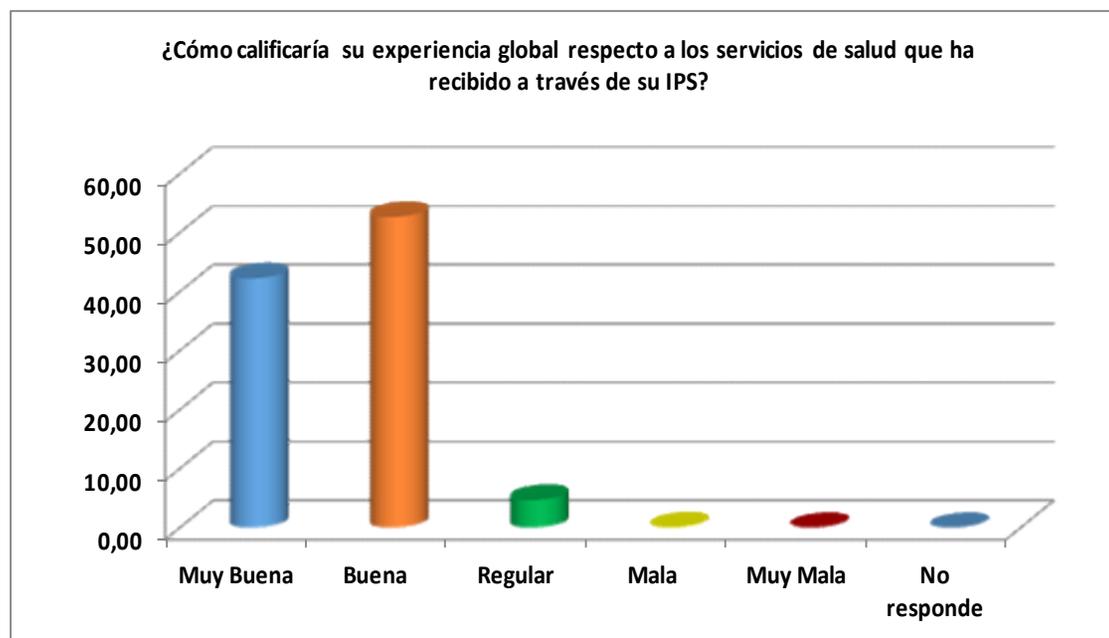
Logros de Trabajo en Conjunto con alianza de usuarios

- Apoyo a los mecanismos de participación (Comité de Ética, apertura de Buzones E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán, Nodo Hato y Nodo de Palmas).
- Gestionado mejoras locativas y de dotación para la mejora en la humanización de los espacios físicos del hospital.
- Socialización a través de los canales de comunicación de información relacionada con derechos y deberes de los usuarios, la importancia de usar las FPQRS.

ENCUESTA DE

SATISFACCIÓN 2019

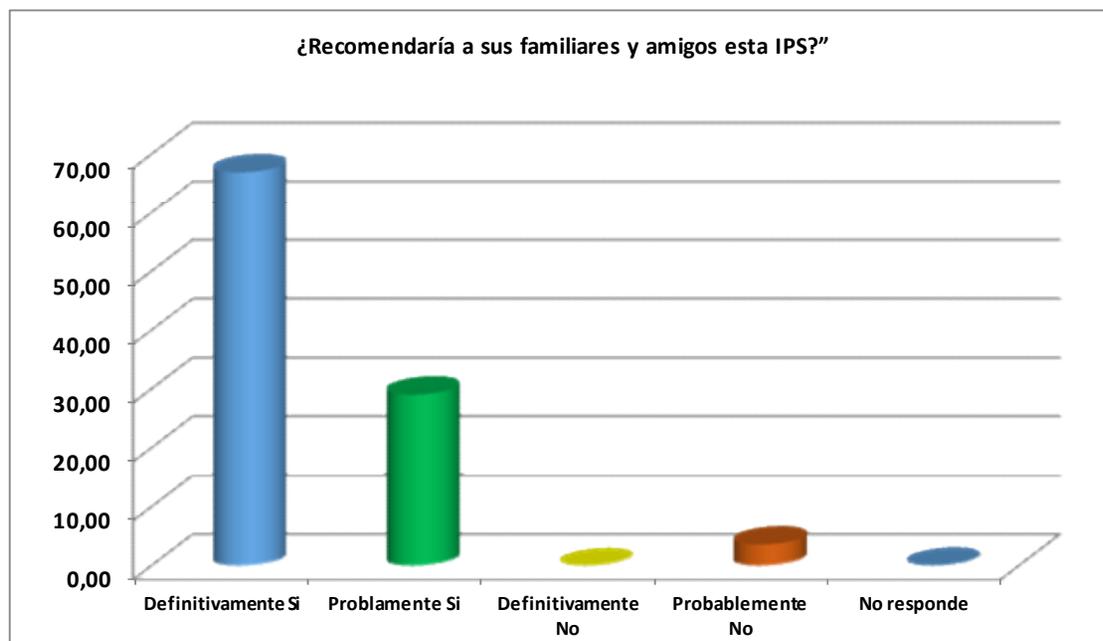
¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?	
Indicador	Porcentaje
Muy Buena	42,36
Buena	52,78
Regular	4,76
Mala	0,09
Muy Mala	0,00
No responde	0,00



ENCUESTA DE

SATISFACCIÓN 2019

¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?"	
Indicador	Porcentaje
Definitivamente Si	67,05
Probablemente Si	29,15
Definitivamente No	0,00
Probablemente No	3,71
No responde	0,09



GRACIAS