



Hospital Departamental
Felipe Suárez
E.S.E.

Su salud, Nuestra razón de ser

Hospital Departamental
Felipe Suárez
E.S.E.

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020

M.D WILSON DIDIER CARMONA DUQUE

 <p>Hospital Departamental Felipe Suarez E.S.E. Su salud, Nuestra razón de ser</p>	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P-03
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ SALAMINA -CALDAS E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
		Página 1

Contenido

1.INTRODUCCIÓN	2
2.DESCRIPCIÓN DEL CONTEXTO Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS.....	3
3.INDICADORES DE OPORTUNIDAD DE LA ATENCIÓN	8
4.SALUD PÚBLICA.....	14
5.ATENCIÓN A EMERGENCIA SOCIAL Y SANITARIA COVID-19	15
6.SITUACIÓN CONTABLE	19
7.GESTIÓN PRESUPUESTAL	25
8.GESTIÓN DE CARTERA-PROGRAMA SANEAMIENTO FISCAL	35
8.1ANALISIS CUMPLIMIENTO PROGRAMA SANEAMIENTO FISCAL Y FINANCIERO RECAUDO DE CARTERA AMBAS VIGENCIAS.	36
9.GESTIÓN CONTRACTUAL.....	39
10.PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRS	40
10.1. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS PARA LA VIGENCIA 2019	46
10.2.COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSyF VIGENCIA 2020	48
11.PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.....	51
12.INVERSIONES DE LA VIGENCIA 2020 FUENTE RECURSOS PROPIOS	52

 <p>Hospital Departamental Felipe Suárez E.S.E. Su salud, Nuestra razón de ser</p>	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P-03
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ SALAMINA -CALDAS E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
		Página 2

1.INTRODUCCIÓN

La Gerencia de la ESE Hospital Departamental Felipe Suárez de Salamina Caldas, en cabeza del Doctor Wilson Didier Carmona Duque, cumpliendo la Estrategia de Rendición Pública de Cuentas formulada bajo lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), presenta a los usuarios, grupos de interés y comunidad en general el informe que consolida la gestión correspondiente a la vigencia 2020 dando cumplimiento a los mandatos constitucionales, legales y lo reglamentado en la Circula Única expedida por la Superintendencia Nacional de Salud.

En concordancia con lo anterior y con el propósito de cumplir con la metodología de rendición de cuentas establecida por la Circular Única de la Superintendencia Nacional de Salud y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, la ESE Hospital Departamental Felipe Suárez, estableció en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano la estrategia de rendición de cuentas, cuyo principal reto es incrementar la interacción y participación ciudadana en los procesos de Rendición de Cuentas, a través de la creación de espacios de diálogo, con el fin de avanzar del nivel actual básico al nivel de consolidación, de acuerdo con lo definido en el Manual único de Rendición de Cuentas – MURC del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Como punto de referencia del proceso de Rendición de Cuentas, cabe aclarar que las principales acciones en materia de ejecución presupuestal, elaboración y ejecución de proyectos de inversión, adecuaciones estructurales de la institución y vinculación de personal asistencial durante la vigencia de 2020 se centraron en la garantía efectiva de la prestación de los servicios en el marco de la emergencia social y sanitaria a causa del coronavirus COVID-19.

En este orden de ideas, en lo corrido de la vigencia se amplió la oferta de servicios, se fortalecieron los procesos de sistema de obligatorio de garantía de calidad y se realizaron acciones de gestión tendientes a mejorar la satisfacción de los usuarios del municipio de Salamina y el área de influencia de la institución.

El reflejo de lo mencionado se desarrollará en el siguiente informe pormenorizado, que está condicionado por los temas priorizados a través de los espacios de diálogo facilitados por la institución, por lo dispuesto en los lineamientos de la Circular Única de la Superintendencia Nacional de Salud sobre los temas que como empresa prestadora

 <p>Hospital Departamental Felipe Suarez E.S.E. Su salud, Nuestra razón de ser</p>	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P-03
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ SALAMINA -CALDAS E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
		Página 3

de los servicios de salud de II nivel se deben socializar, y por las demás disposiciones legales en materia de Rendición de Cuentas.

2.DESCRIPCIÓN DEL CONTEXTO Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS

La ESE Hospital Felipe Suarez de orden Departamental, hace parte de la Subregión norte caldense. Su área de cobertura local incluye el centro de salud de San Félix y municipios aledaños.

En el Programa Territorial de Reorganización, Rediseño y Modernización de las Redes de ESE del Departamento de Caldas, la ESE Hospital departamental Felipe Suarez, está clasificado como mediana complejidad.

De acuerdo con el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud (REPS) con fecha de septiembre de 2020, se registran los siguientes servicios:

NOMBRE SEDE PRESTADOR	SERVICIO	DISTINTIVO
ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ	101 GENERAL ADULTOS	DHS098075
ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ	102 GENERAL PEDIÁTRICA	DHS098076
ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ	112 OBSTETRICIA	DHS098077
ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ	203 CIRUGÍA GENERAL	DHS098078
ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ	204 CIRUGÍA GINECOLÓGICA	DHS098079
ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ	207 CIRUGÍA ORTOPÉDICA	DHS098080
ESE HOSPITAL	301 ANESTESIA	DHS098081

 <p>Hospital Departamental Felipe Suarez E.S.E. Su salud, Nuestra razón de ser</p>	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P-03
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ SALAMINA -CALDAS E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
		Página 4

DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ		
ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ	304 CIRUGÍA GENERAL	DHS098082
ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ	320 GINECOBSTETRICIA	DHS098083
ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ	328 MEDICINA GENERAL	DHS098084
ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ	329 MEDICINA INTERNA	DHS098085
ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ	331 NEUMOLOGÍA	DHS807176
ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ	333 NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	DHS098086
ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ	334 ODONTOLOGÍA GENERAL	DHS098087
ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ	339 ORTOPEDIA Y/O TRAUMATOLOGÍA	DHS098088
ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ	340 OTORRINOLARINGOLOGÍA	DHS807177
ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ	342 PEDIATRÍA	DHS098089
ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ	344 PSICOLOGÍA	DHS098090
ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ	345 PSIQUIATRÍA	DHS807178
ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ	501 SERVICIO DE URGENCIAS	DHS098091

 <p>Hospital Departamental Felipe Suarez E.S.E. Su salud, Nuestra razón de ser</p>	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P-03
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ SALAMINA -CALDAS E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
		Página 5

ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ	601 TRANSPORTE ASISTENCIAL BÁSICO	DHS098092
ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ	706 LABORATORIO CLÍNICO	DHS098093
ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ	710 RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS	DHS098094
ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ	712 TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLÍNICO	DHS098095
ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ	713 TRANSFUSIÓN SANGUÍNEA	DHS519005
ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ	714 SERVICIO FARMACÉUTICO	DHS098096
ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ	719 ULTRASONIDO	DHS519006
ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ	724 TOMA E INTERPRETACIÓN DE RADIOGRAFÍAS ODONTOLÓGICAS	DHS727443
ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ	739 FISIOTERAPIA	DHS098097
ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ	907 PROTECCIÓN ESPECÍFICA - ATENCIÓN DEL PARTO	DHS098099
ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ	908 PROTECCIÓN ESPECÍFICA - ATENCIÓN AL RECIÉN NACIDO	DHS098100
ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ	909 DETECCIÓN TEMPRANA – ALTERACIONES DEL CRECIMIENTO Y DESARROLLO (MENOR A 10 AÑOS)	DHS098101
ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ	910 DETECCIÓN TEMPRANA – ALTERACIONES DEL DESARROLLO DEL JOVEN (DE 10 A 29 AÑOS)	DHS098102
ESE HOSPITAL	950 PROCESO ESTERILIZACIÓN	DHS519007

 <p>Hospital Departamental Felipe Suarez E.S.E. Su salud, Nuestra razón de ser</p>	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P-03
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ SALAMINA -CALDAS E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
		Página 6

DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ		
CENTRO DE PROMOCION Y PREVENCIÓN	312 ENFERMERÍA	DHS411602
CENTRO DE PROMOCION Y PREVENCIÓN	908 PROTECCIÓN ESPECÍFICA - ATENCIÓN AL RECIÉN NACIDO	DHS788337
CENTRO DE PROMOCION Y PREVENCIÓN	909 DETECCIÓN TEMPRANA – ALTERACIONES DEL CRECIMIENTO Y DESARROLLO (MENOR A 10 AÑOS)	DHS098151
CENTRO DE PROMOCION Y PREVENCIÓN	910 DETECCIÓN TEMPRANA – ALTERACIONES DEL DESARROLLO DEL JOVEN (DE 10 A 29 AÑOS)	DHS098152
CENTRO DE PROMOCION Y PREVENCIÓN	911 DETECCIÓN TEMPRANA – ALTERACIONES DEL EMBARAZO	DHS788338
CENTRO DE PROMOCION Y PREVENCIÓN	912 DETECCIÓN TEMPRANA - ALTERACIONES EN EL ADULTO (MAYOR A 45 AÑOS)	DHS098153
CENTRO DE PROMOCION Y PREVENCIÓN	913 DETECCIÓN TEMPRANA - CÁNCER DE CUELLO UTERINO	DHS788339
CENTRO DE PROMOCION Y PREVENCIÓN	914 DETECCIÓN TEMPRANA - CÁNCER SENO	DHS098154
CENTRO DE PROMOCION Y PREVENCIÓN	915 DETECCIÓN TEMPRANA - ALTERACIONES DE LA AGUDEZA VISUAL	DHS788340
CENTRO DE PROMOCION Y PREVENCIÓN	916 PROTECCIÓN ESPECÍFICA - VACUNACIÓN	DHS098155
CENTRO DE PROMOCION Y PREVENCIÓN	917 PROTECCIÓN ESPECÍFICA – ATENCIÓN PREVENTIVA EN SALUD BUCAL	DHS098156
CENTRO DE PROMOCION Y PREVENCIÓN	918 PROTECCIÓN ESPECÍFICA - ATENCIÓN EN PLANIFICACIÓN FAMILIAR HOMBRES Y MUJERES	DHS098157
CENTRO DE SALUD SAN FELIX	312 ENFERMERÍA	DHS411603

 <p>Hospital Departamental Felipe Suarez E.S.E. Su salud, Nuestra razón de ser</p>	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P-03
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ SALAMINA -CALDAS E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
		Página 7

CENTRO DE SALUD SAN FELIX	328 MEDICINA GENERAL	DHS098286
CENTRO DE SALUD SAN FELIX	334 ODONTOLOGÍA GENERAL	DHS098287
CENTRO DE SALUD SAN FELIX	501 SERVICIO DE URGENCIAS	DHS098288
CENTRO DE SALUD SAN FELIX	601 TRANSPORTE ASISTENCIAL BÁSICO	DHS098289
CENTRO DE SALUD SAN FELIX	712 TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLÍNICO	DHS098291
CENTRO DE SALUD SAN FELIX	714 SERVICIO FARMACÉUTICO	DHS098292
CENTRO DE SALUD SAN FELIX	908 PROTECCIÓN ESPECÍFICA - ATENCIÓN AL RECIÉN NACIDO	DHS411604
CENTRO DE SALUD SAN FELIX	909 DETECCIÓN TEMPRANA – ALTERACIONES DEL CRECIMIENTO Y DESARROLLO (MENOR A 10 AÑOS)	DHS098293
CENTRO DE SALUD SAN FELIX	910 DETECCIÓN TEMPRANA – ALTERACIONES DEL DESARROLLO DEL JOVEN (DE 10 A 29 AÑOS)	DHS098294
CENTRO DE SALUD SAN FELIX	911 DETECCIÓN TEMPRANA – ALTERACIONES DEL EMBARAZO	DHS098295
CENTRO DE SALUD SAN FELIX	912 DETECCIÓN TEMPRANA - ALTERACIONES EN EL ADULTO (MAYOR A 45 AÑOS)	DHS098296
CENTRO DE SALUD SAN FELIX	913 DETECCIÓN TEMPRANA - CÁNCER DE CUELLO UTERINO	DHS098297
CENTRO DE SALUD SAN FELIX	914 DETECCIÓN TEMPRANA - CÁNCER SENO	DHS098298
CENTRO DE SALUD SAN FELIX	915 DETECCIÓN TEMPRANA - ALTERACIONES DE LA AGUDEZA VISUAL	DHS098299
CENTRO DE SALUD SAN FELIX	916 PROTECCIÓN ESPECÍFICA - VACUNACIÓN	DHS098300
CENTRO DE SALUD SAN FELIX	917 PROTECCIÓN ESPECÍFICA – ATENCIÓN PREVENTIVA EN SALUD BUCAL	DHS098301
CENTRO DE SALUD SAN FELIX	918 PROTECCIÓN ESPECÍFICA - ATENCIÓN EN PLANIFICACIÓN FAMILIAR HOMBRES Y MUJERES	DHS098302

 <p>Hospital Departamental Felipe Suárez E.S.E. Su salud, Nuestra razón de ser</p>	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P-03
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ SALAMINA -CALDAS E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
		Página 8

A continuación, se detalla la capacidad instalada en el Sistema de Información Hospitalaria (SIHO) y en el Registros Especial de Prestadores (REPS).

CAPACIDAD INSTALADA (Sede principal)				
SIHO		REPS		
Recurso	Cantidad	Recurso		Cantidad
Camas de hospitalización	20	Camas	Adultos	13
Camas de observación	5		Pediátrica	3
Consultorios de consulta externa	17		Obstetricia	4
Consultorios del servicio de urgencias	3	Sala de Partos		1
Salas de quirófanos	1	Procedimientos		1
Mesas de partos	1	Salas de Quirófanos		1
Número de unidades de odontología	6	Ambulancias Básicas		4

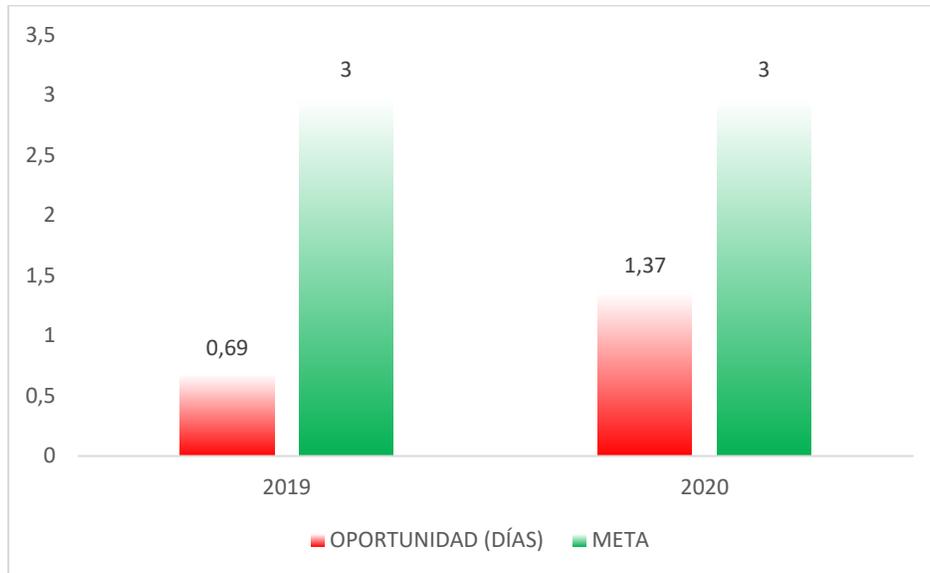
Fuente: Sistema de información hospitalaria (SIHO) Ministerio de Salud y Protección Social, Registro Especial de prestadores (REPS) Ministerio de Salud y Protección Social.

3.INDICADORES DE OPORTUNIDAD DE LA ATENCIÓN

Los indicadores de oportunidad en la atención se constituyen como un elemento que permite medir la calidad del acceso a los servicios de salud de la ESE Hospital Departamental Felipe Suárez. A continuación, se presentan los indicadores medidos en la vigencia 2020:

 <p>Hospital Departamental Felipe Suarez E.S.E. Su salud, Nuestra razón de ser</p>	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P-03
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ SALAMINA -CALDAS E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
		Página 9

INDICADOR DE OPORTUNIDAD – MEDICINA GENERAL

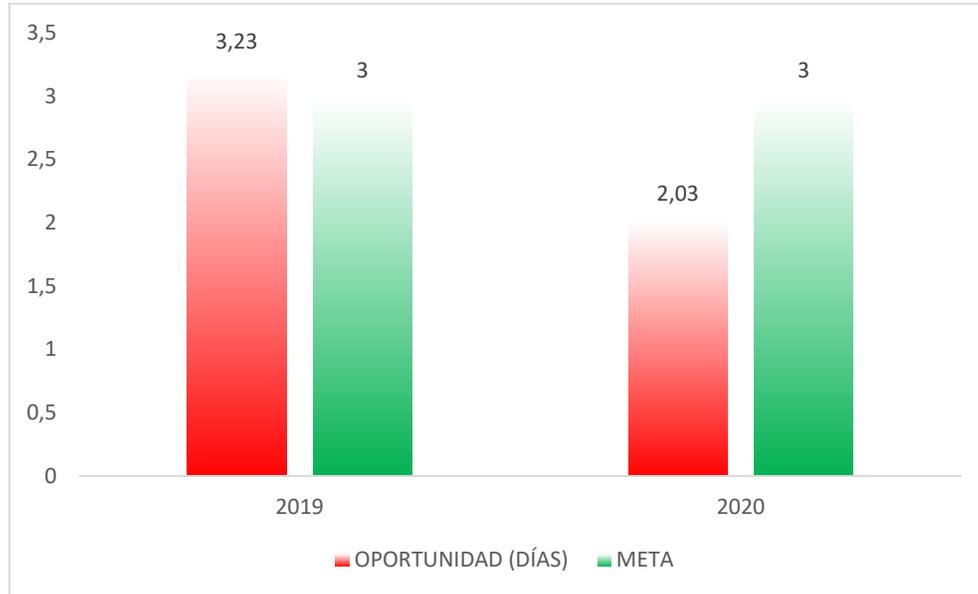


Gráfica N° 1: Tiempo promedio de espera para la asignación de cita medicina general

Con respecto al indicador de Oportunidad de Medicina General, se evidencia que no existe desviación del indicador con respecto a la meta establecida, lo cual indica no superar los (3) días de tiempo promedio de espera en la asignación de cita.

INDICADOR DE OPORTUNIDAD – ODONTOLOGÍA

 <p>Hospital Departamental Felipe Suarez E.S.E. Su salud, Nuestra razón de ser</p>	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P-03
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ SALAMINA -CALDAS E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
		Página 10



Gráfica N° 2: Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de odontología

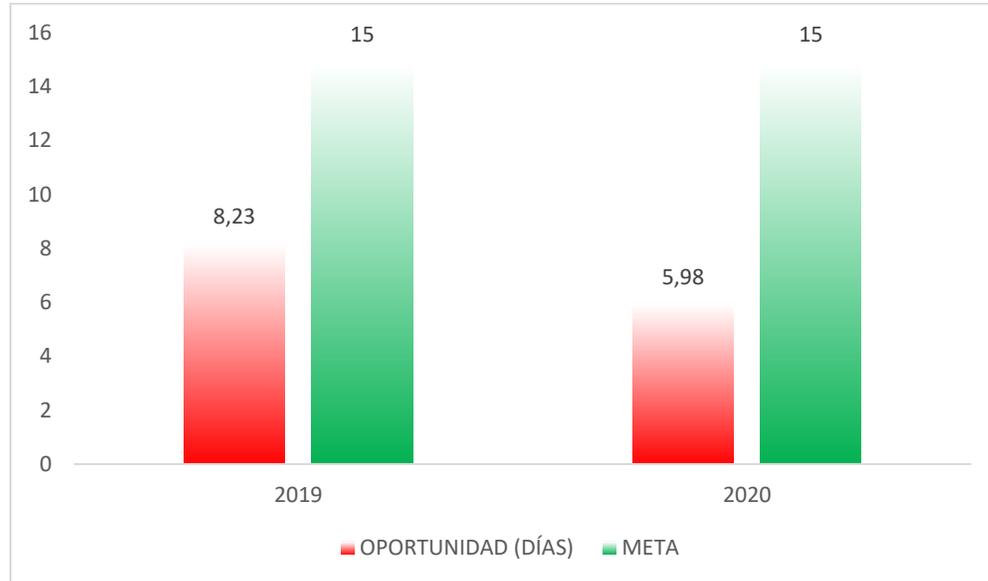
El indicador de Oportunidad de asignación de cita de Odontología, muestra un cambio evidente entre las dos vigencias. Mientras que en 2019 se superaba la meta máxima de días en la asignación de la cita, en el 2020 disminuyó considerablemente pasando a estar por debajo del promedio ideal, teniendo en cuenta que en el 2020 el servicio se encontraba condicionado por la emergencia social y sanitaria a causa del Covid-19.

Para la entrada en vigencia del segundo semestre de 2020 se inició la reapertura del servicio de manera gradual y con extremadas medidas de bioseguridad, dando cumplimiento a los lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud y Protección Social para la prestación de este servicio.

Las anteriores medidas mencionadas, fueron clave para mantener los indicadores de oportunidad en la atención en condiciones favorables.

INDICADOR DE OPORTUNIDAD – MEDICINA INTERNA

 <p>Hospital Departamental Felipe Suarez E.S.E. Su salud, Nuestra razón de ser</p>	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P-03
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ SALAMINA -CALDAS E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
		Página 11



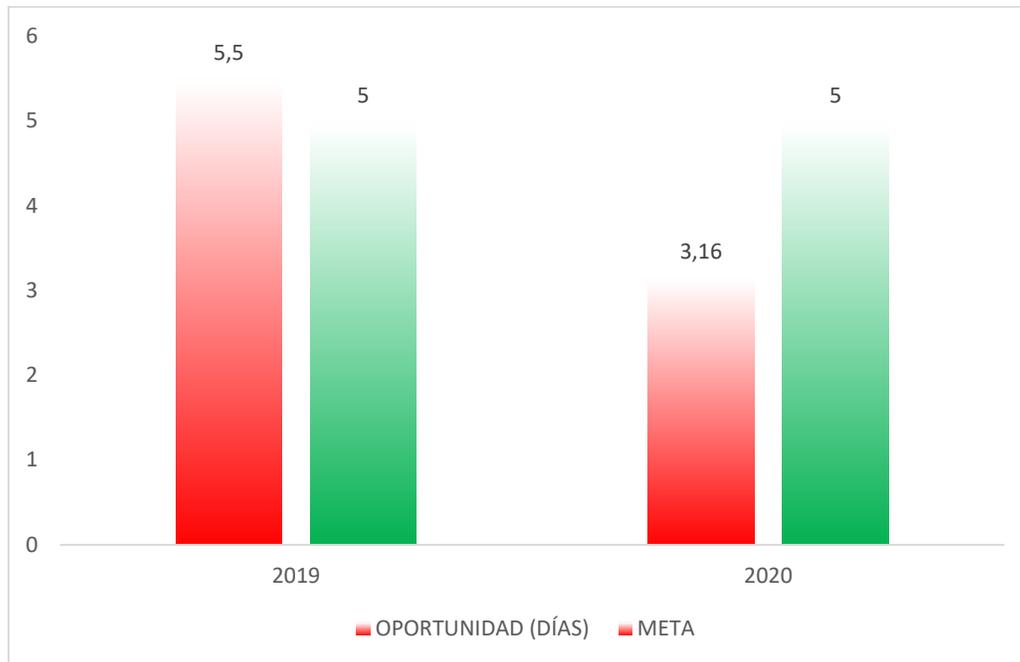
Gráfica N° 3: Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina Interna

El indicador de Oportunidad de asignación de cita de Medicina Interna, tiene un buen comportamiento, pues no presenta desviación con respecto a la meta establecida, la cual indica no superar los (15) días de tiempo promedio de espera en la asignación. Cabe aclarar que el número de asignación de citas por medicina se redujo considerablemente en la vigencia 2020, debido a la emergencia social y sanitaria a causa del covid-19.

En el segundo semestre de 2020, se implementaron estrategias para reactivar el servicio de Medicina Interna, con el objetivo de canalizar todos los pacientes que requerían de manera oportuna del servicio.

	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P-03
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ SALAMINA -CALDAS E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
		Página 12

INDICADOR DE OPORTUNIDAD – PEDIATRÍA

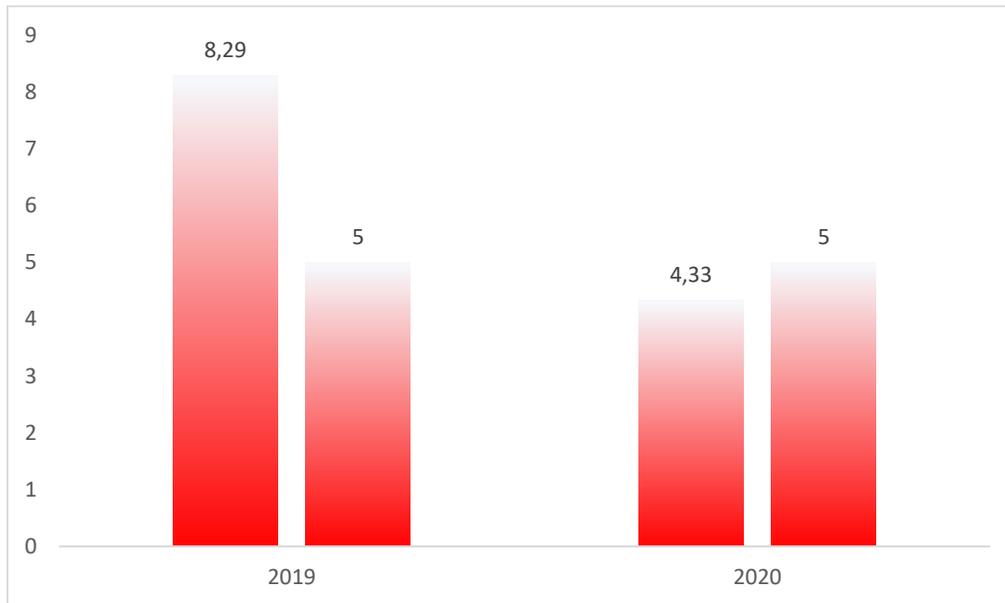


Gráfica N° 4: Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina Interna

El indicador de Oportunidad en la asignación de cita de pediatría, muestra un buen comportamiento sin desviación respecto a la meta establecida, lo cual indica no superar los (5) días en la asignación de cita. Cabe resalta que la diferencia entre las vigencias 2019-2020, está dada en igual medida por el número de asignación de citas. Sin embargo, la mejoría en la oportunidad de asignación es notoria.

INDICADOR DE OPORTUNIDAD – OBSTETRICIA

 <p>Hospital Departamental Felipe Suarez E.S.E. Su salud, Nuestra razón de ser</p>	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P-03
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ SALAMINA -CALDAS E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
		Página 13



Gráfica N° 5: Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Obstetricia

El indicador de Oportunidad de asignación de cita de obstetricia, muestra en su comportamiento que para la vigencia 2019 no se alcanzaba la meta establecida, la cual indica no superar los (5) días de tiempo promedio de espera para la asignación de cita. Para la vigencia 2020 se tuvo una considerable mejoría en la oportunidad de asignación con respecto a la anterior.

Con relación a la disminución y del tiempo promedio para la asignación de citas de obstetricia, con respecto al 2019, cabe aclarar que también se evidenció una disminución en la asignación por motivo de la emergencia social y sanitaria por el Covid-19.

	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P-03
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ SALAMINA -CALDAS E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
		Página 14

4.SALUD PÚBLICA

4.1. PLAN DE INTERVENCIONES COLECTIVAS

El Plan de Intervenciones Colectivas PIC, es un plan de beneficios de promoción de la salud y gestión del riesgo con el propósito de impactar positivamente las determinantes sociales en Salud.

En la ESE Hospital Departamental Felipe Suárez de Salamina, para la vigencia 2020 de suscribió contrato interadministrativo, por un valor de ciento uno millones seiscientos setenta y nueve mil novecientos ochenta y nueve pesos (\$101.679.989) M/CTE.

Las actividades ejecutadas de acuerdo a las dimensiones planteadas PAS Municipal de



Salamina estarán relacionadas en el Anexo 1 a este documento.

 <p>Hospital Departamental Felipe Suárez E.S.E. Su salud, Nuestra razón de ser</p>	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P-03
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ SALAMINA -CALDAS E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
		Página 15

5. ATENCIÓN A EMERGENCIA SOCIAL Y SANITARIA COVID-19

Con ocasión de la declaratoria de Estado de Emergencia económica, social y ecológica, en todo el territorio nacional mediante el Decreto 417 de 2020, se ha venido adoptando diferentes medidas en el Hospital Departamental Felipe Suárez E.S.E., con el fin de atender los usuarios afectados por el Covid-19 y disminuir el contagio masivo de la población.

En primer lugar, desde el área misional de la IPS, se comenzó a realizar el plan de contingencia, que conllevó a reorganizar algunos servicios hospitalarios de tal forma que no se presentaran cruces entre pacientes COVID y no COVID. Estas adecuaciones estructurales y estratégicas que se realizaron en la entidad estuvieron motivadas por los lineamientos expedidos por el Instituto Nacional de Salud y la Dirección Territorial de Salud de Caldas y se describen de forma pormenorizada a continuación:

- **Disponer de estrategias de información para la salud a la población, como líneas de atención, canales virtuales y otros, con el fin de orientar y mejorar el acceso al servicio de salud.**

Con miras a generar una conciencia colectiva en la población de Salamina, el Hospital Departamental Felipe Suárez E.S.E., se dio a la tarea de brindar información clara y oportuna en relación con la emergencia sanitaria a través de todos los canales de comunicación establecidos previamente por la entidad, a saber: por vía radial, la unidad móvil, videos y mensajes vía Facebook, WhatsApp, por medio del perifoneo educativo en las zonas de mayor volumen de personas; además de líneas telefónicas disponibles para información que requieran los usuarios en temas de atención y dificultades de salud, que se pudieran asesorar por este medio.

- **Toma de muestras para el diagnóstico de SARS-CoV-2 (COVID-19) y el envío al laboratorio de salud pública departamental o distrital según sea el caso, de acuerdo con los lineamientos impartidos por el MSPS y el INS, disponibles en los siguientes enlaces:**

 <p>Hospital Departamental Felipe Suarez E.S.E. Su salud, Nuestra razón de ser</p>	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P-03
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ SALAMINA -CALDAS E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
		Página 16

El procedimiento en cuestión se está realizando por medio de personal entrenado en la consulta, toma, y embalaje de las muestras. Para tal fin se ha propuesto enviar a los domicilios un grupo de personas dentro de las que se incluye: un médico general, bacterióloga, enfermera y conductor.

- **Suministrar información a la autoridad sanitaria de su jurisdicción sobre los casos de personas en riesgo de infección y con infección por SARS-CoV-2 (COVID-19), de acuerdo con los lineamientos impartidos por el MSPS y el INS.**

El medico realizará el diligenciamiento de la ficha de notificación según el caso (345, 346, 348), esta será llevada a la oficina de estadística para notificación vía SIVIGILA, se informará mediante foto vía WhatsApp al profesional de vigilancia epidemiológica del municipio de Salamina.

- **Realizar los ajustes en los procedimientos de atención y cumplimiento de las directrices y lineamientos emanados del MSPS y el INS tanto en procesos administrativos como asistenciales.**

Se realizaron diversos protocolos y rutas para el ingreso a la institución, de tal forma que no se presentara cruces de pacientes y de personal que labora en la IPS.

Se implementó un reglamento interno para visitas e ingresos, lo cual se requería para que fuera restringido, y con utilización de mascarilla obligatorio al ingreso de la institución, distanciamiento social y lavado de manos permanente.

Además De Normas Estrictas En Las Medidas De Higiene Y Bioseguridad Para El Personal Institucional Del Hospital Felipe Suarez, En Lo Cual Se Gestionó Permanentemente Con La ARL, La Dotación De Elementos De Protección Personal, Por Lo Cual No Se Ha Tenido Escases De Dichos Insumos.

- **Organizar la prestación de los servicios de salud en relación con el flujo de atención de las personas en riesgo de infección y con infección por SARS-CoV-2 (COVID-19), de acuerdo con las directrices y lineamientos del Ministerio de Salud y Protección Social:**

 <p>Hospital Departamental Felipe Suarez E.S.E. Su salud, Nuestra razón de ser</p>	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P-03
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ SALAMINA -CALDAS E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
		Página 17

- ✓ Se organizó el servicio de URGENCIAS, de tal forma que se pudiera realizar un PRETRIAGE: con lo cual se realiza la clasificación del estado del paciente, y la encuesta de sintomáticos respiratorios por covid-19.
- ✓ Durante la atención se cambiaron algunos procesos de atención en los servicios de cirugía y consulta de especialistas, priorizando la atención para lo estrictamente urgente.
- ✓ Odontología fue los únicos servicios que no se pudo prestar por lineamientos del ministerio y por el riesgo.
- ✓ Las Consulta de médico general se empezó a prestar de forma presencial en jornada continua y visita domiciliaria a los pacientes con riesgos y/o comorbilidades y además a pacientes de más de 70 años, los procedimientos de cambios de sondas y otros procedimientos ambulatorios a dichos pacientes se realizarán también de manera domiciliaria.
- ✓ En hospitalización como medida inicial se trató de mantener el servicio lo menos ocupado posible, favoreciendo la hospitalización en casa.
- ✓ En farmacia se facilitó la entrega de medicamentos a familiares o vecinos que pudieran colaborar con las personas mayores de edad o con movilidad reducida.
- ✓ Se utiliza la unidad extramural para el traslado del personal de salud en la comunidad y realizar atenciones domiciliarias para los pacientes vulnerables y con comorbilidades.
- ✓ Para garantizar la limpieza y desinfección se aumentó la periodicidad en los horarios de limpieza y desinfección.

 <p>Hospital Departamental Felipe Suárez E.S.E. Su salud, Nuestra razón de ser</p>	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P-03
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ SALAMINA -CALDAS E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
		Página 18

- ✓ Se capacita continuamente al personal en las normas de bioseguridad, lavado de manos y manejo del tapabocas.

➤ ZONA DE EXPANSIÓN

En este punto, el Hospital Departamental Felipe Suárez E.S.E., expone el proyecto de adecuación para la zona de expansión de COVID-19 para realizar la primera atención a los pacientes que posiblemente pueden tener el virus (zona de parqueadero y auditorio).

Se reorganizó el área antigua de hospitalización en donde están asignadas las especialidades de ginecología, obstetricia, medicina interna y cirugía. Actualmente esta zona se está adecuando para la atención de pacientes que requieran soporte ventilatorio o manejo de paciente de unidad de Cuidado Intensivo, aumentado así la capacidad de atención para la población del norte de caldas. Se dispondrá de 6 habitaciones de hospitalización que se transformaran en UCI y servicio de intermedios, ya analizados con anterioridad con la DTSC.

	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P-03
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ SALAMINA -CALDAS E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
		Página 19



6.SITUACIÓN CONTABLE

Los estados financieros que se presentarán a continuación fueron fielmente tomados de los libros de contabilidad y presentan razonablemente la situación financiera del **HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ DE SALAMINA ESE**, al 31 de diciembre de 2019 y 2020, los resultados de la actividad financiera, económica por los años terminados en esas fechas, de conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia, fueron aplicados uniformemente. Es necesario anotar que, durante los años 2019 y 2020 la contabilidad del **HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ DE SALAMINA ESE**, se llevó de conformidad con las normas legales y la técnica contable, las operaciones registradas y los actos de los Administradores se ajustaron a las decisiones de la Junta Directiva y las

 <p>Hospital Departamental Felipe Suarez E.S.E. Su salud, Nuestra razón de ser</p>	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P-03
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ SALAMINA -CALDAS E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
		Página 20

disposiciones y regulaciones emitidas por los entes de control y vigilancia nacionales, departamentales y municipales.

E.S.E.HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ CONSOLIDADO
NIT : 890.801.026-8

ESTADO DE LA SITUACION FINANCIERA
ANALISIS COMPARATIVO A DICIEMBRE 2020
(CIFRAS EN MILES DE PESO S)

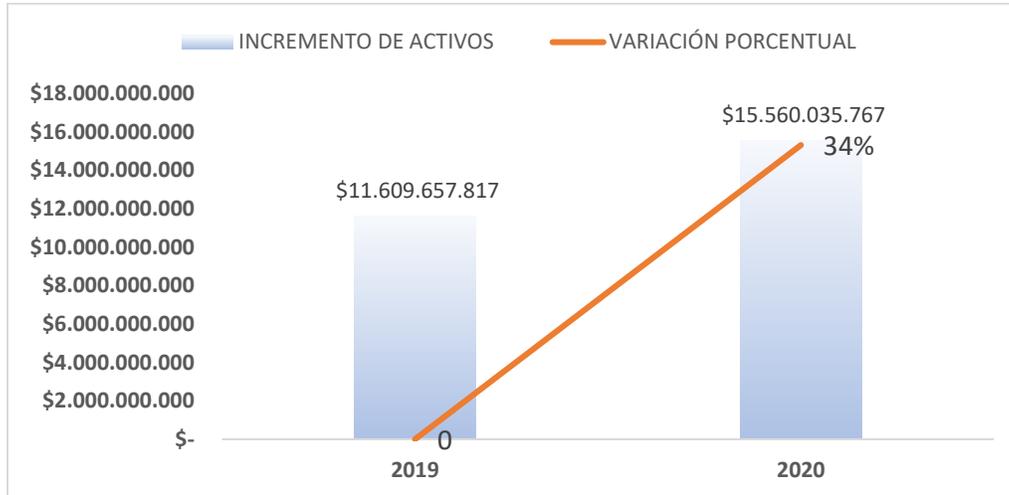
ACTIVO	dic-20	%	dic-19	%	VAR.ABSOLUTA	%
CORRIENTE	6,220,760,847	39.98%	5,453,916,932	46.98%	766,843,915	14.06%
EFFECTIVO	2,319,132,285	14.90%	1,756,367,867	15.13%	562,764,418	32.04%
INVERSIONES	420,165,725	2.70%	406,584,619	3.50%	13,581,106	3.34%
DEUDORES	3,343,954,676	21.49%	3,162,299,906	27.24%	181,654,770	5.74%
INVENTARIOS	118,213,462	0.76%	102,749,869	0.89%	15,463,593	15.05%
OTROS ACTIVOS	19,294,699	0.12%	25,914,671	0.22%	-6,619,972	-25.55%
NO CORRIENTE	9,339,274,920	60.02%	6,155,740,885	53.02%	3,183,534,035	51.72%
INVERSIONES	1,031,859,960	6.63%	1,161,537,180	10.00%	-129,677,220	-11.16%
DEUDAS DE DIFÍCIL COBRO	2,161,786,215	13.89%	1,549,533,926	13.35%	612,252,289	39.51%
PROVISION DEUDAS DIFÍCIL COBRO	(1,291,791,072)	-8.30%	(1,161,306,055)	-10.00%	-130,485,017	11.24%
PROPIEDADES PLANTA Y EQUIPO	6,667,432,102	42.85%	3,805,388,169	32.78%	2,862,043,933	75.21%
OTROS ACTIVOS	769,987,715	4.95%	800,587,665	6.90%	-30,599,950	-3.82%
TOTAL ACTIVO	15,560,035,767	100.00%	11,609,657,817	100.00%	3,950,377,950	34.03%
PASIVO					0	
CORRIENTE	920,314,390	5.91%	227,916,578	1.96%	692,397,812	303.79%
CUENTAS POR PAGAR	874,538,134	5.62%	182,659,063	1.57%	691,879,071	378.78%
OBLIGACIONES LABORALES Y SEG.SOC	45,776,256	0.29%	45,257,515	0.39%	518,741	1.15%
PASIVOS ESTIMADOS	-	0.00%	-	0.00%	0	#jDIV/0!
OTROS PASIVOS	-	0.00%	-	0.00%	0	#jDIV/0!
NO CORRIENTE	2,060,068,216	69.12%	1,142,038,837	9.84%	918,029,379	0.00%
OBLIGACIONES LABORALES Y SEG.SOC	186,110,521	6.24%	189,298,605	1.63%	-3,188,084	0.00%
PASIVOS ESTIMADOS	1,873,957,695	62.88%	952,740,232	8.21%	921,217,463	0.00%
TOTAL PASIVO	2,980,382,606	19.15%	1,369,955,415	11.80%	1,610,427,191	117.55%
PATRIMONIO	12,579,653,161	80.85%	10,239,702,402	88.20%	2,339,950,759	22.85%
PATRIMONIO INSTITUCIONAL	12,579,653,161	80.85%	10,239,702,402	88.20%	2,339,950,759	22.85%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	15,560,035,767	100.00%	11,609,657,817	100.00%	3,950,377,950	34.03%

Extractado de los libros oficiales mayor y balance 2020-2019

El estado actual de la ESE, ha sido extractado de la ficha técnica del decreto 2193 de 2004, el cual tiene como objetivo fundamental validar y verificar el estado actual de las Empresas Sociales del Estado del país, en este caso se comparó los años 2019 y 2020 con corte a diciembre 31 de 2020.

COMPORTAMIENTO DE LOS ACTIVOS

 <p>Hospital Departamental Felipe Suarez E.S.E. Su salud, Nuestra razón de ser</p>	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P-03
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ SALAMINA -CALDAS E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
		Página 21



Gráfica 6. Variación de activos

En lo referente al grupo de activos, estos presentaron un incremento de \$ 3.946 millones, representados en una variación porcentual del 34% como se observa en la *gráfica 1*, en razón a incrementos en el efectivo por valor de \$563 millones, de igual manera se incrementó la cartera no corriente, que representó un incremento de 612 millones de más, pues se pasó de \$1.550 millones en el 2019 a \$2.162 millones en la vigencia fiscal 2020, se debe tener en cuenta que las deudas de difícil recaudo aumentaron moderadamente.

COMPORTAMIENTO DE LOS PASIVOS

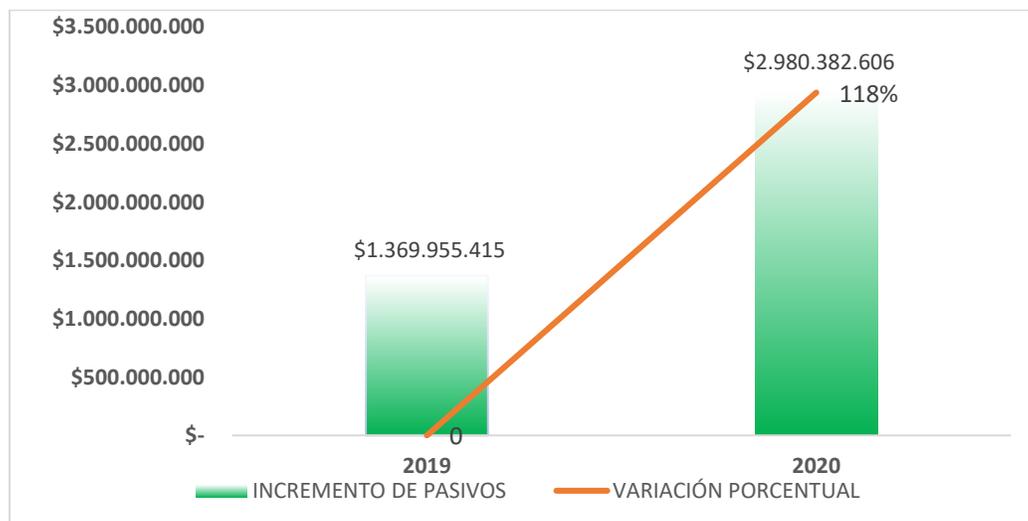
El deterioro realizado en la vigencia fiscal 2020, aumentó, dado que las cuentas por pagar subieron de \$183 millones a \$874 millones, igualmente la ESE estimó provisiones por contingencias en \$1.874 millones, representado en procesos por demandas en contra de la ESE, de las cuales algunas se encuentran en su etapa de pruebas y ya hubo fallo definitivo de una demanda por valor de \$1.000 millones

aproximadamente, lo que termina por incrementar el pasivo a largo plazo en 118%. Porcentaje que se traduce en un aumento del pasivo de \$2.980.382.606.

Las cuentas por pagar más representativas son por acreencias de medicamentos e insumos médicos.

Gedecol	\$154.873.031
Caldas medicas	\$219.801.641
Vinalab	\$96.030.191

De igual forma es importante manifestar que la ESE Provisionó recursos por valor de \$921 millones, en la vigencia fiscal 2020, para cubrir el costo de las demandas que cursan en contra de la ESE.



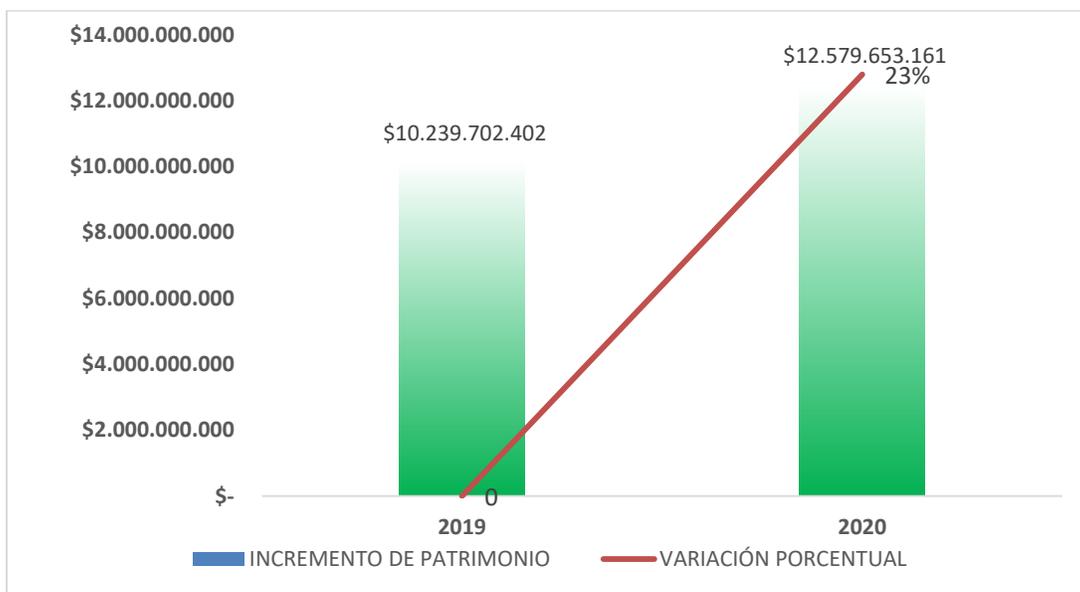
Gráfica 7. Variación porcentual de los pasivos

COMPORTAMIENTO DEL PATRIMONIO

El patrimonio representa el valor de los recursos públicos representados en bienes y derechos una vez deducida las obligaciones.

 <p>Hospital Departamental Felipe Suarez E.S.E. Su salud, Nuestra razón de ser</p>	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P-03
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ SALAMINA -CALDAS E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
		Página 23

El patrimonio del ESE, reflejó un aumento debido al avalúo realizado en el año 2020 por valor de \$2.143.300.160 y por la devolución de deterioro de cuentas por cobrar y depreciaciones que afectaron el resultado del ejercicio.



Gráfica 8. Variación porcentual del patrimonio

COMPORTAMIENTO DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA

 <p>Hospital Departamental Felipe Suarez E.S.E. Su salud, Nuestra razón de ser</p>	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P-03
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ SALAMINA -CALDAS E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
		Página 24



E.S.E.HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ CONSOLIDADO
NIT : 890.801.026-8
ESTADO DE LA SITUACION FINANCIERA
DEL 1ro. De Enero al 31 de Diciembre de 2020
(CIFRAS EXPRESADAS EN PESOS)
MONEDA COLOMBIANA

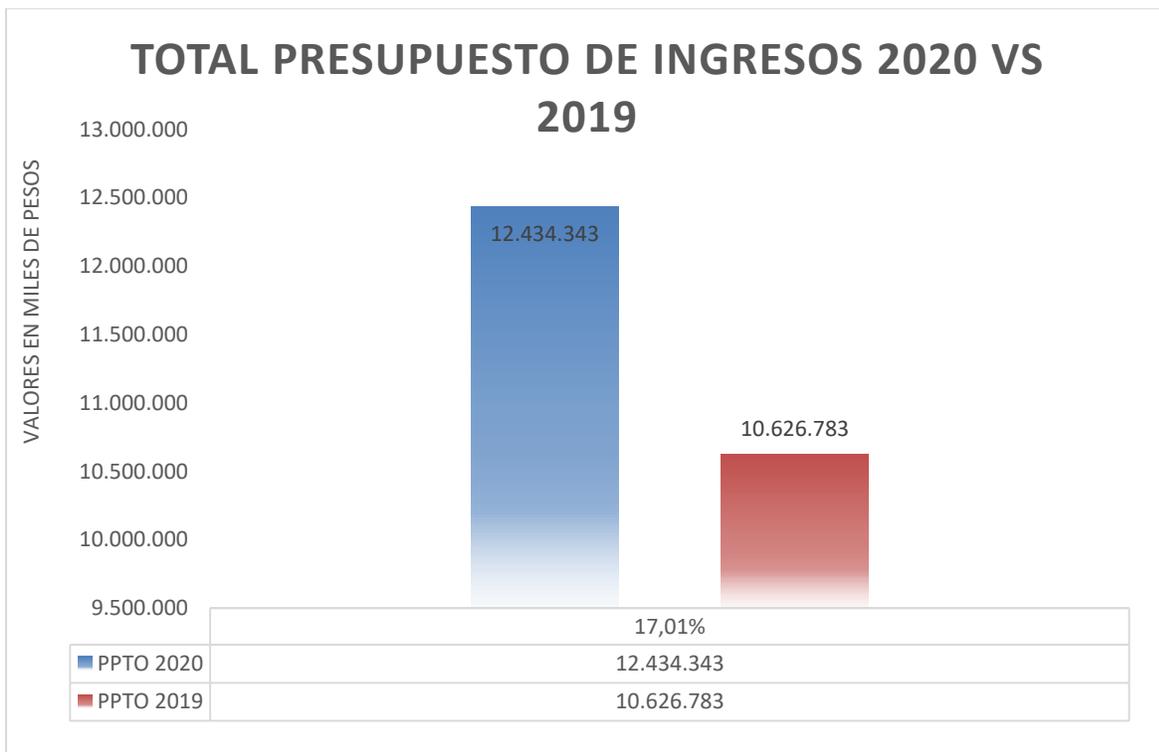
CODIC	CONCEPTO	dic-20	dic-19	Variacion Relativa	Variacion Absoluta
	INGRESOS OPERACIONALES	9,342,585,194	10,848,387,497	-1,505,802,303	-13.9%
43	VENTA DE SERVICIOS	8,449,900,529	10,665,549,344	-2,215,648,815	-20.8%
4312	SERVICIOS DE SALUD	8,548,547,616	10,783,601,442	-2,235,053,826	-20.7%
4395	DEV.REBAJAS Y DCTOS. EN VTA. SERVICIOS	-98,647,087	-118,052,098	19,405,011	-16.4%
44	TRANSFERENCIAS y SUBVENCIONES (Nota 15)	892,684,665	182,838,153	709,846,512	388.2%
4430	SUBVENCIONES	892,684,665	182,838,153	709,846,512	388.2%
	COSTOS DE VENTAS	5,360,540,183	6,109,343,129	-748,802,946	-12.3%
63	COSTOS DE VENTAS DE SERVICIOS	5,360,540,183	6,109,343,129	-748,802,946	-12.3%
6310	SERVICIOS DE SALUD	5,360,540,183	6,109,343,129	-748,802,946	-12.3%
	GASTOS OPERACIONALES	3,783,370,948	3,027,306,952	756,063,996	25.0%
51	DE ADMINISTRACION	2,186,830,417	2,005,531,513	181,298,904	9.0%
5101	SUELDOS Y SALARIOS	314,659,288	291,796,364	22,862,924	7.8%
5102	CONTRIBUCIONES IMPUTADAS	2,012,337	109,689	1,902,648	0.0%
5103	CONTRIBUCIONES EFECTIVAS	119,613,177	113,370,651	6,242,526	5.5%
5104	APORTES SOBRE LA NOMINA	24,179,500	25,010,900	-831,400	-3.3%
5107	PRESTACIONES SOCIALES	136,767,244	151,209,755	-14,442,511	-9.6%
5108	GASTOS DE PERSONAL DIVERSOS	537,649,134	1,068,070,744	-530,421,610	-49.7%
5111	GASTOS GENERALES	1,040,310,172	348,600,463	691,709,709	198.4%
5120	IMPUESTOS CONTRIBUCIONES Y TAZAS	11,639,565	7,362,947	4,276,618	0.0%
53	PROVISIONES-AGOTAMIENTO-DEPRECIACIONES	1,596,540,531	1,021,775,439	574,765,092	56.3%
5346	DETERIORO DE INVERSIONES	0	0	0	0.0%
5347	DETERIORO DE CUENTAS POR COBRAR	253,770,677	434,458,647	-180,687,970	-41.6%
5360	DEPRECIACION PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	418,467,023	255,058,891	163,408,132	64.1%
5366	AMORTIZACION ACTIVOS INTANGIBLES	3,085,368	2,052,500	1,032,868	50.3%
5368	PROVISION LITIGIOS Y DEMANDAS	921,217,463	288,886,485	632,330,978	0.0%
5373	PROVISIONES DIVERSAS	0	41,318,916	-41,318,916	
	EXCEDENTE (DEFICIT) OPERACIONAL	198,674,063	1,711,737,416	-1,513,063,353	-88.4%
48	OTROS INGRESOS	402,163,900	300,907,294	101,256,606	33.7%
4802	FINANCIEROS	233,404,310	47,759,908	185,644,402	388.7%
4808	OTROS INGRESOS	168,759,590	241,135,988	-72,376,398	-30.0%
4830	REVERSION DE LAS PERDIDAS POR DETERIORO	0	12,011,398	-12,011,398	-100.0%
58	OTROS GASTOS	549,480,587	687,389,657	-137,909,070	-20.1%
5804	FINANCIEROS	139,621,176	1,053,623	138,567,553	13151.5%
5890	DIVERSOS	324,399,000	675,305,622	-350,906,622	-52.0%
5895	DEVOLUCIONES, REBAJAS Y DESCUENTOS EN VI	85,460,411	11,030,412	74,429,999	674.8%
	EXCEDENTE O DEFICIT DEL EJERCICIO (9)	51,357,376	1,325,255,053	-1,273,897,677	-96.1%

Es de anotar que en su estado de actividad económica, se afectó por la disminución en la facturación, con una disminución del crecimiento del 20.7%, valor que representó una facturación promedio mensual de \$712 millones, dada las condiciones de restricción en atención de servicios por parte de las EPS, lo que significa que después de facturar mensualmente \$899 millones, en la vigencia fiscal 2019 se disminuyó \$187 millones mensuales que representó una disminución total de \$2.235, sin tener en cuenta el reajuste del IPC (3.51%), en el análisis de los resultados de la ESE, durante la vigencia fiscal 2020. Se debe precisar que pese a la crisis que se presentó, por el

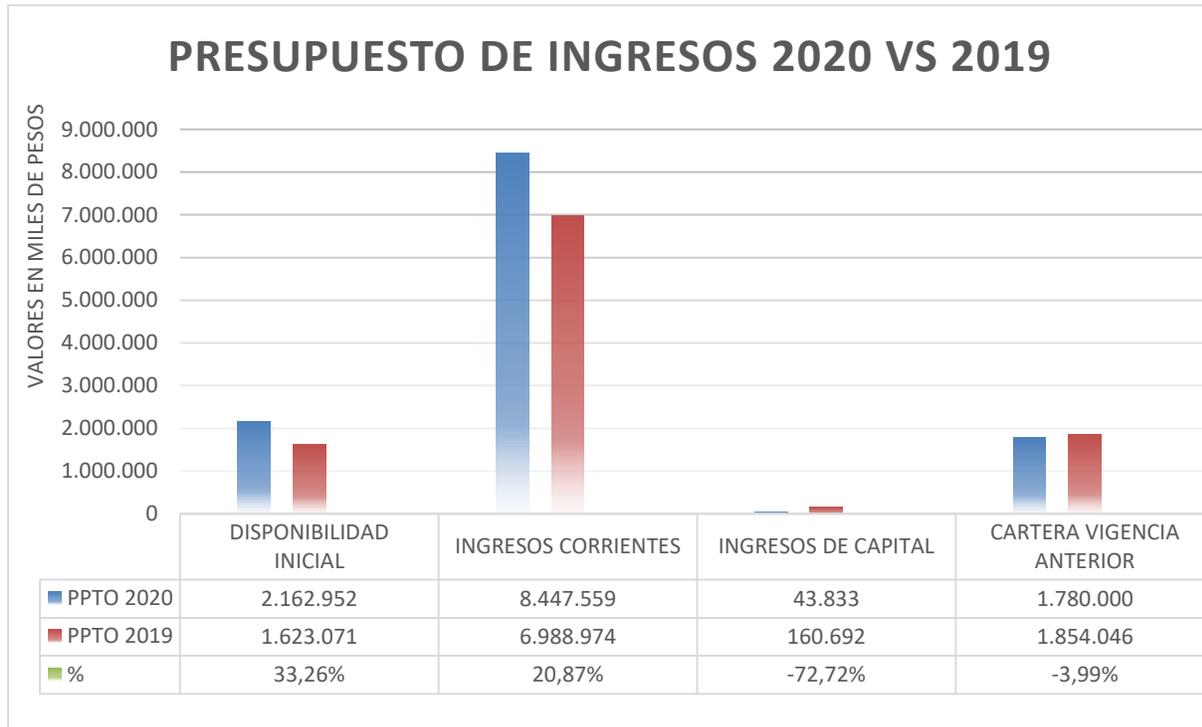
 <p>Hospital Departamental Felipe Suárez E.S.E. Su salud, Nuestra razón de ser</p>	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P-03
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ SALAMINA -CALDAS E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
		Página 25

tema de la pandemia del covid-19, la ESE tomó medidas que permitieron la contracción del costo en 12.3%, lo cual garantizó, no solo el equilibrio financiero y presupuestal de la ESE, sino que también se realizaron provisiones para garantizar la protección de la cartera y las contingencias.

7.GESTIÓN PRESUPUESTAL



Con un presupuesto aprobado para la vigencia 2020 por valor de \$12.434 millones, que representa un aumento en su presupuesto aprobado de \$1.807 millones, frente al año 2019 que en valores porcentuales representa un aumento del 17.01%, También se puede observar el presupuesto de ingresos en cada uno de sus componentes aprobados por las vigencias fiscales 2019 y 2020.

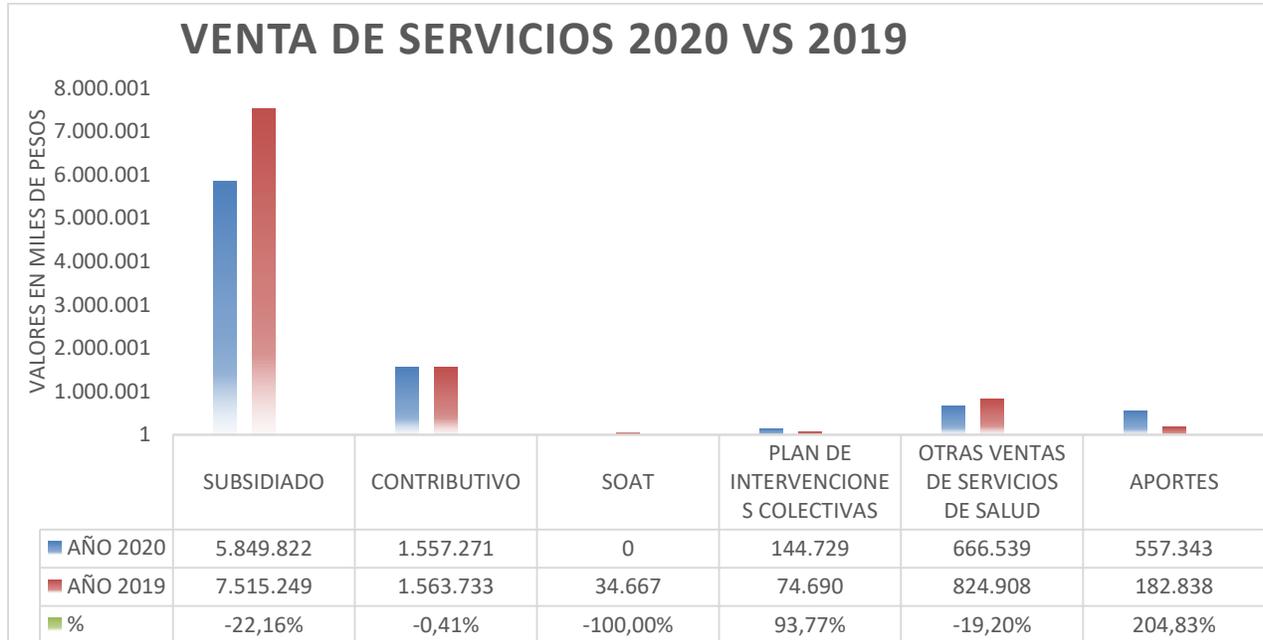


La ESE, logró que su venta de servicios facturados a diciembre 31 de 2020, este por valor de \$8.218 millones y que terminaría con un decremento del 17.9%, frente a la vigencia fiscal del año 2019, tal y como se aprecia en el cuadro anexo.

En el informe consolidado de ingresos, se pueden observar los incrementos de cada uno de los componentes del presupuesto de ingresos, para las respectivas vigencias fiscales del año 2019 y 2020, con incrementos significativos en ingresos corrientes por venta de servicios, disponibilidad inicial y cartera de vigencia anterior.



En el presente grafico se aprecian los comportamientos en, toda su ejecución de Rentas 2020, frente a la vigencia fiscal del año 2019, con variaciones representativas en su disponibilidad inicial, aportes y otros ingresos, rubros estos que determinaron las variaciones más representativas en cuanto a su reconocimiento y recaudo, para esta vigencia 2020.



Se puede observar que la venta de servicios, presentó sus principales afectaciones en el régimen subsidiado, contributivo y los planes de intervenciones colectivas.

 <p>Hospital Departamental Felipe Suarez E.S.E. Su salud, Nuestra razón de ser</p>	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P-03
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ SALAMINA -CALDAS E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
		Página 29

CONCEPTO	PPTO DEFINITIVO		VARIACIONES		RECONOCIMIENTOS		VARIACIONES	
	AÑO 2020	2019	\$	%	AÑO 2020	2019	\$	%
DISPONIBILIDAD INICIAL	2,162,952,486	1,623,071,176	539,881,310	33.3%	2,164,462,818	1,623,071,176	541,391,642	33.4%
Ingresos Corrientes	8,447,558,062	6,988,973,863	1,458,584,199	20.9%	8,775,703,407	10,196,085,142	-1,420,381,735	-13.9%
Venta de Servicios de Salud	7,890,212,462	6,606,143,710	1,284,068,752	19.4%	8,218,360,807	10,013,247,259	-1,794,886,452	-17.9%
Regimen Subsidiado	6,562,931,736	5,548,112,615	1,014,819,121	18.3%	5,849,821,640	7,515,249,467	-1,665,427,827	-22.2%
Regimen Contributivo	810,000,000	540,749,369	269,250,631	49.8%	1,557,271,267	1,563,733,403	-6,462,136	-0.4%
Atención a población pobre en lo no cubierto	18,776,182	18,776,182	0	0.0%	0	34,666,725	-34,666,725	-100.0%
SOAT (Diferentes a ECAT)	49,129,242	49,129,242	0	0.0%	144,728,923	74,690,083	70,038,840	93.8%
Plan de intervenciones colectivas	96,027,680	96,027,680	0	0.0%	135,638,552	253,656,209	-118,017,657	-46.5%
Otras ventas de servicios de salud	353,347,622	353,348,622	-1,000	0.0%	530,900,425	571,251,372	-40,350,947	-7.1%
Total Aportes (No ligados a la venta de	557,345,600	382,830,153	174,515,447	45.6%	557,342,600	182,837,883	374,504,717	204.8%
Ingresos de Capital	43,832,752	160,692,290	-116,859,538	-72.7%	147,619,393	188,956,678	-41,337,285	-21.9%
Cuentas por cobrar Otras vigencias	1,780,000,000	1,854,045,886	-74,045,886	-4.0%	2,462,861,406	2,035,111,731	427,749,675	21.0%
TOTAL DE INGRESOS	12,434,343,300	10,626,783,215	1,807,560,085	17.0%	13,550,647,024	14,043,224,727	-492,577,703	-3.5%

Importante anotar que, en la venta de servicios, disminuyó en el régimen subsidiado y fue del 22.2%, que en valores absolutos es de \$1.665 millones, en el régimen contributivo, vinculados, SOAT y otros prestadores se observa disminuciones que impactaron igualmente, y en lo que tiene que ver con los reconocimientos totales la disminución fue del 3.5%, dado por la disponibilidad inicial, aportes y cuentas por cobrar.

Seguidamente, el comportamiento en sus reconocimientos versus recaudos por la venta de servicios, del cual se observa la disminución del recaudo en el subsidiado, contributivo, SOAT y otros prestadores, así como se observa un mayor reconocimiento y recaudo en cuentas por cobrar lo que permite que el ingreso se hubiese sostenido y la ejecución de rentas, no cayera estrepitosamente.



Hospital Departamental
Felipe Suarez
E.S.E.

Su salud, Nuestra razón de ser

GESTION DOCUMENTAL

Código: GD: HFS.P-03

COMUNICACIONES OFICIALES

Versión: 01

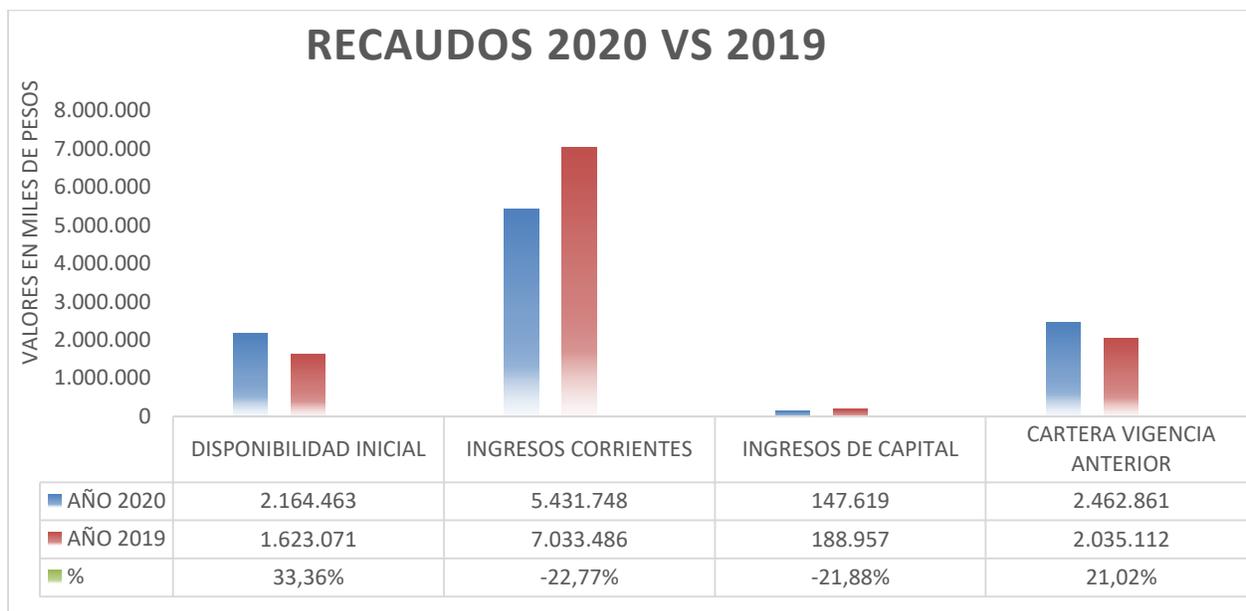
HOSPITAL DEPARTAMENTAL
FELIPE SUAREZ
SALAMINA -CALDAS E.S.E.

Fecha: Marzo/2020

Página 30

CONCEPTO	RECONOCIMIENTOS		VARIACIONES		RECAUDOS		VARIACIONES	
	AÑO 2020	2019	\$	%	AÑO 2020	2019	\$	%
DISPONIBILIDAD INICIAL	2,164,462,818	1,623,071,176	541,391,642	33.4%	2,164,462,818	1,623,071,176	541,391,642	33.4%
Ingresos Corrientes	8,775,703,407	10,196,085,142	-1,420,381,735	-13.9%	5,431,748,733	7,033,485,569	-1,601,736,836	-22.8%
Venta de Servicios de Salud	8,218,360,807	10,013,247,259	-1,794,886,452	-17.9%	4,874,406,133	6,850,652,686	-1,976,246,553	-28.8%
Regimen Subsidiado	5,849,821,640	7,515,249,467	-1,665,427,827	-22.2%	3,639,366,467	5,206,868,789	-1,567,502,322	-30.1%
Regimen Contributivo	1,557,271,267	1,563,733,403	-6,462,136	-0.4%	666,442,280	925,435,159	-258,992,879	-28.0%
Atención a población pobre en lo no cubierto	0	34,666,725	-34,666,725	-100.0%	0	34,666,725	-34,666,725	-100.0%
SOAT (Diferentes a ECAT)	144,728,923	74,690,083	70,038,840	93.8%	88,078,950	36,254,337	51,824,613	142.9%
Plan de intervenciones colectivas	135,638,552	253,656,209	-118,017,657	-46.5%	125,069,072	239,473,284	-114,404,212	-47.8%
Otras ventas de servicios de salud	530,900,425	571,251,372	-40,350,947	-7.1%	355,449,364	407,954,392	-52,505,028	-12.9%
Total Aportes (No ligados a la venta de	557,342,600	182,837,883	374,504,717	204.8%	557,342,600	182,832,883	374,509,717	204.8%
Ingresos de Capital	147,619,393	188,956,678	-41,337,285	-21.9%	147,619,393	188,956,678	-41,337,285	-21.9%
Cuentas por cobrar Otras vigencias	2,462,861,406	2,035,111,731	427,749,675	21.0%	2,462,861,406	2,035,111,731	427,749,675	21.0%
TOTAL DE INGRESOS	13,550,647,024	14,043,224,727	-492,577,703	-3.5%	10,206,692,350	10,880,625,154	-673,932,804	-6.2%

Igual es importante revisar la Ejecución de Ingresos, en lo tiene que ver con recaudos, así:



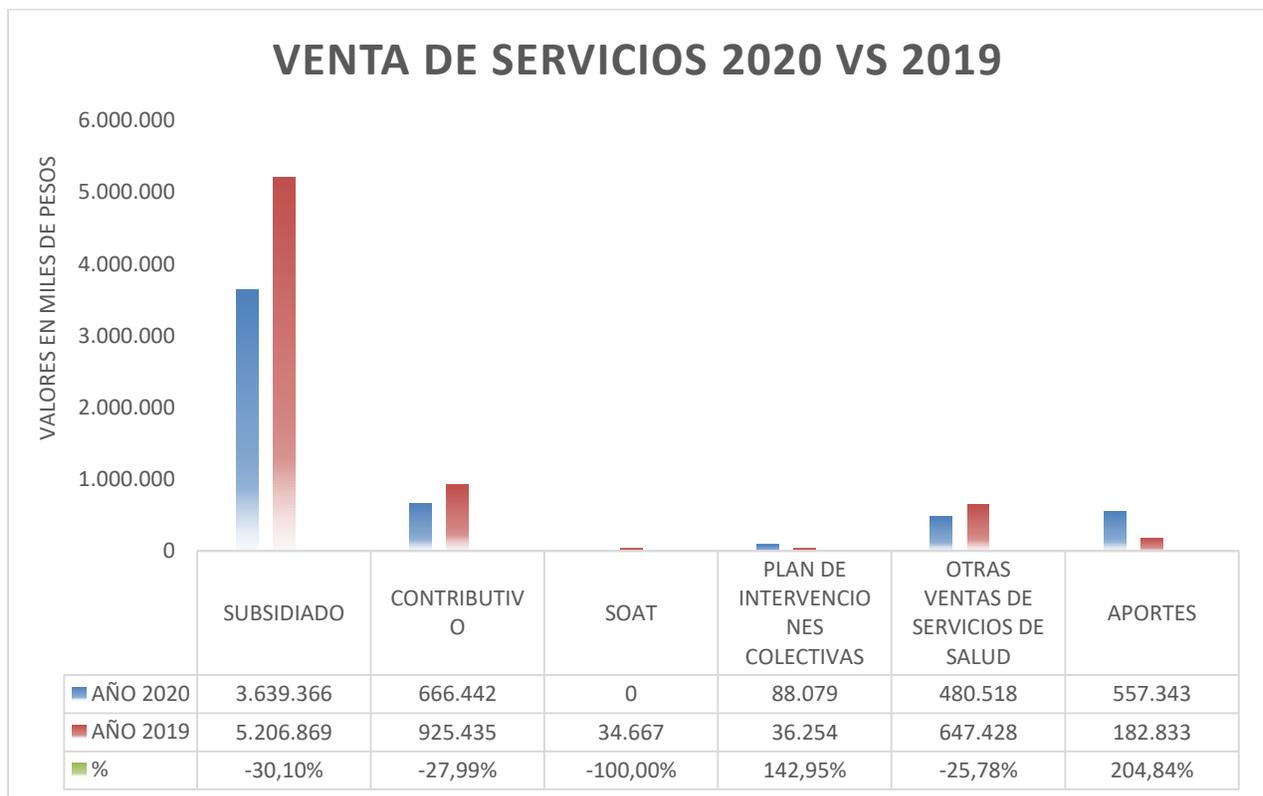
Dirección: Calle 3 N 9 A -21. Salamina Caldas. Teléfonos 8595192 - 8595196 Telefax 8595306

Página Web: <http://www.esfelipesuarez.gov.co>

Email: gerencia@esfelipesuarez.gov.co

 <p>Hospital Departamental Felipe Suárez E.S.E. Su salud, Nuestra razón de ser</p>	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P-03
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ SALAMINA -CALDAS E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
		Página 31

De este informe, se concluye que los recaudos disminuyeron globalmente en 6.2%, frente a la vigencia fiscal del año 2019, igual se debe revisar y reevaluar el sistema de recaudo, y en especial se debe continuar con las medidas que contribuyan a mejorar el recaudo de vigencias anteriores, pues es evidente que la recuperación de cartera mejoró, frente al año inmediatamente anterior, y por lo tanto se debe continuar trabajando, para la recuperación de la cartera mayor a un año.



Revisada la aprobación y ejecución de Gastos a diciembre 31 de 2020, se observa un incremento en la aprobación del presupuesto, frente a la vigencia del año 2019, por lo que se realizaron ajustes en el rubro de gastos por Servicios personales indirectos y el rubro de Gastos de operación comercial y se fortaleció el rubro de Inversión, así:



Hospital Departamental
Felipe Suarez
E.S.E.
Su salud, Nuestra razón de ser

GESTION DOCUMENTAL

Código: GD: HFS.P-03

COMUNICACIONES OFICIALES

Versión: 01

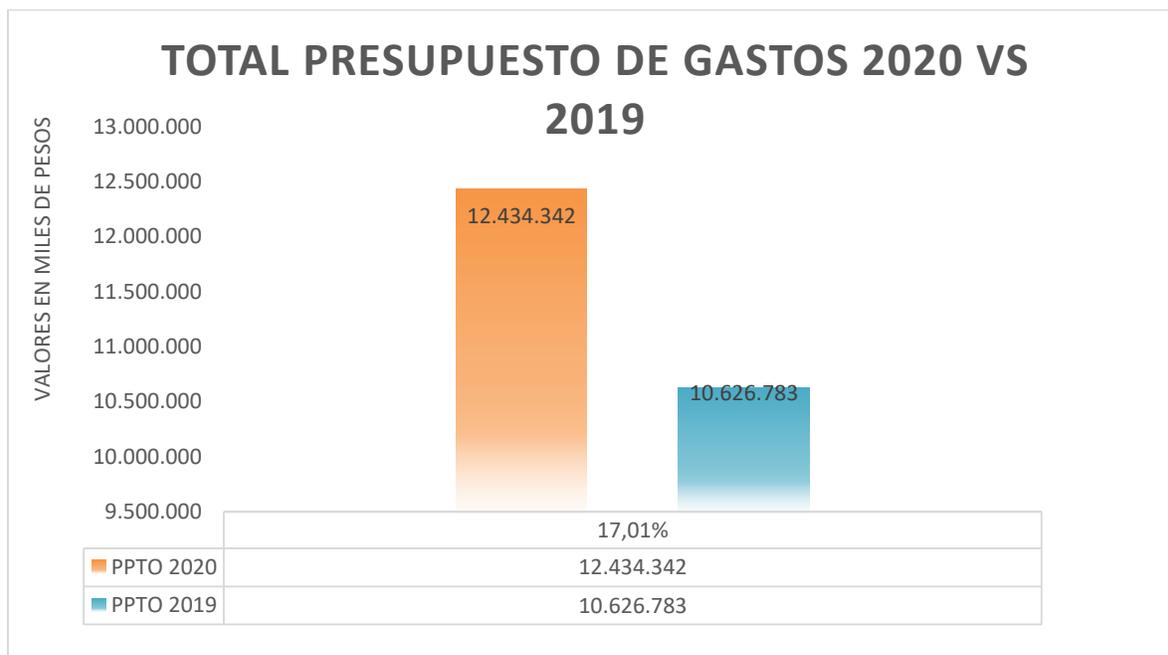
HOSPITAL DEPARTAMENTAL
FELIPE SUAREZ
SALAMINA -CALDAS E.S.E.

Fecha: Marzo/2020

Página 32

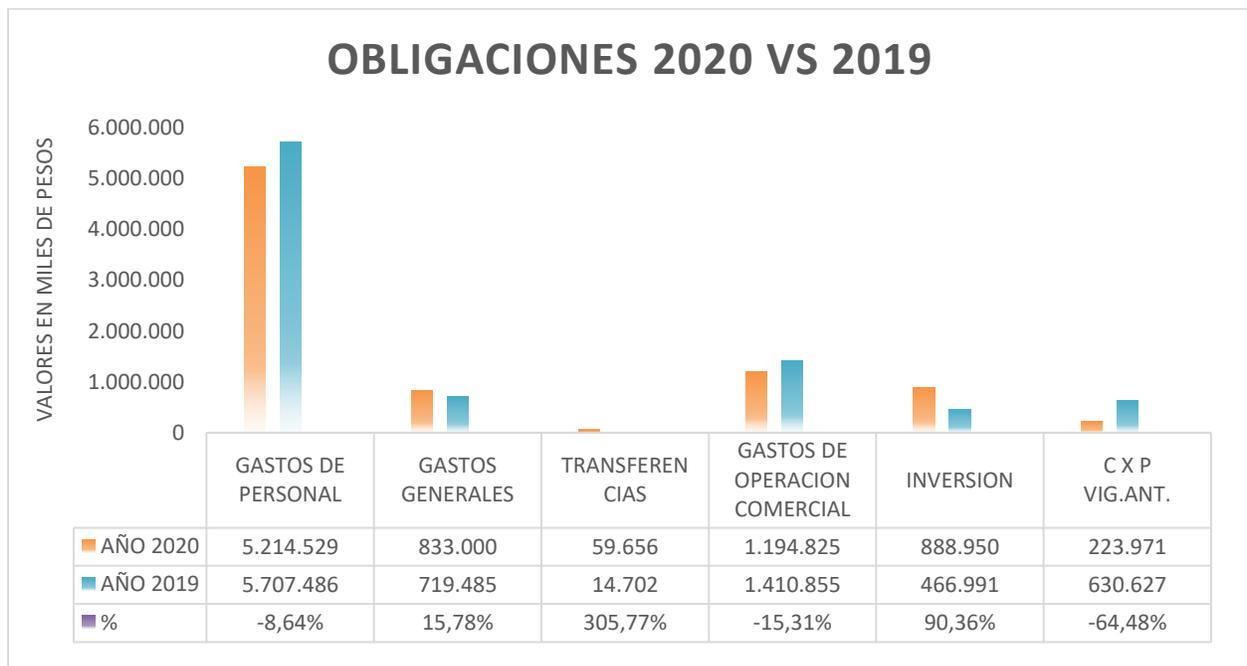
CONCEPTO	PPTO DEFINITIVO		VARIACIONES		OBLIGACIONES		VARIACIONES	
	AÑO 2020	2019	₡	%	AÑO 2020	2019	₡	%
GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	8,557,542,061	7,157,696,465	1,399,845,596	19.6%	6,107,185,635	6,441,674,176	-334,488,541	-5.2%
GASTOS DE PERSONAL	6,699,906,315	6,286,823,456	413,082,859	6.6%	5,214,529,044	5,707,486,407	-492,957,363	-8.6%
Gastos de Personal de Planta	909,962,350	966,559,722	-56,597,372	-5.9%	719,707,185	705,560,118	14,147,067	2.0%
Servicios Personales Indirectos	5,789,943,965	5,320,263,734	469,680,231	8.8%	4,494,821,859	5,001,926,289	-507,104,430	-10.1%
GASTOS GENERALES	1,068,167,291	829,524,009	238,643,282	28.8%	833,000,254	719,485,372	113,514,882	15.8%
Adquisición de bienes	268,364,077	200,646,524	67,717,553	33.7%	201,020,513	165,394,998	35,625,515	21.5%
Adquisición de servicios (diferentes a	509,025,719	445,071,644	63,954,075	14.4%	405,910,614	399,314,710	6,595,904	1.7%
Mantenimiento	196,602,104	89,630,450	106,971,654	119.3%	149,015,493	75,155,978	73,859,515	98.3%
Servicios públicos	94,175,391	94,175,391	0	0.0%	77,053,634	79,619,686	-2,566,052	-3.2%
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	789,468,455	41,349,000	748,119,455	1809.3%	59,656,337	14,702,397	44,953,940	305.8%
Otras transferencias corrientes	789,468,455	41,349,000	748,119,455	1809.3%	59,656,337	14,702,397	44,953,940	305.8%
GASTOS DE OPERACION COMERCIAL Y	2,071,995,104	1,788,675,199	283,319,905	15.8%	1,194,824,887	1,410,855,474	-216,030,587	-15.3%
Medicamentos	858,038,327	769,460,172	88,578,155	11.5%	560,324,183	580,120,046	-19,795,863	-3.4%
De comercialización (compra de ByS para la	1,039,264,777	817,215,027	222,049,750	27.2%	509,547,431	671,186,546	-161,639,115	-24.1%
De prestación de servicios (compra de ByS	174,692,000	202,000,000	-27,308,000	-13.5%	124,953,273	159,548,882	-34,595,609	-21.7%
INVERSION	1,480,454,655	1,010,873,933	469,580,722	46.5%	888,950,316	466,991,021	421,959,295	90.4%
CUENTAS POR PAGAR (Vigencias	324,350,480	669,537,618	-345,187,138	-51.6%	223,971,377	630,627,121	-406,655,744	-64.5%
TOTAL DE GASTOS	12,434,342,300	10,626,783,215	1,807,559,085	17.0%	8,414,932,215	8,950,147,792	-535,215,577	-6.0%

En el siguiente cuadro y gráfico se observan los presupuestos aprobados para las vigencias 2020 y 2019 y las variaciones generadas en estos periodos fiscales



 <p>Hospital Departamental Felipe Suarez E.S.E. Su salud, Nuestra razón de ser</p>	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P-03
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ SALAMINA -CALDAS E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
		Página 33

Observamos, que en el presupuesto de Gastos Obligados, este tuvo disminuciones asociados al decrecimiento en la venta de servicios, en el sentido en que la Institución obligó gastos que encajaron dentro de lo plasmado en el programa de saneamiento fiscal y financiero, lo cual demuestra que se vienen implementando medidas de choque en cuanto a contracción en el gasto en contratación y Gastos de Operación comercial, rubros que son los más significativos y representativos dentro del presupuesto y donde evidentemente, se observa contracción, si se tiene en cuenta que los ingresos disminuyeron en 17.9%, y los gastos de manera consolidada reflejaron una disminución del 6%, el rubro que presentó una mayor disminución fue contratación del 10.01% y los gastos de operación comercial en 15.3%, lo que definitivamente corrobora, que con el tema de la pandemia del Covid-19, la ESE tomó medidas que sirvieron para contraer el gasto y no incurrir en un desequilibrio financiero y presupuestal, para esta vigencia fiscal del año 2020.



	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P-03
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ SALAMINA -CALDAS E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
		Página 34

Comportamiento de los Gastos Obligados Vs Giros 2020 – 2019.

CONCEPTO	OBLIGACIONES		VARIACIONES		GIROS		VARIACIONES	
	AÑO 2020	2019	\$	%	AÑO 2020	2019	\$	%
GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	6,107,185,635	6,441,674,176	-334,488,541	-5.2%	5,777,609,230	6,228,581,720	-450,972,490	-7.2%
GASTOS DE PERSONAL	5,214,529,044	5,707,486,407	-492,957,363	-8.6%	4,965,489,726	5,500,551,535	-535,061,809	-9.7%
Gastos de Personal de Planta	719,707,185	705,560,118	14,147,067	2.0%	674,344,195	654,688,088	19,656,107	3.0%
Servicios Personales Indirectos	4,494,821,859	5,001,926,289	-507,104,430	-10.1%	4,291,145,531	4,845,863,447	-554,717,916	-11.4%
GASTOS GENERALES	833,000,254	719,485,372	113,514,882	15.8%	752,463,167	713,327,788	39,135,379	5.5%
Adquisición de bienes	201,020,513	165,394,998	35,625,515	21.5%	162,464,851	165,394,998	-2,930,147	-1.8%
Adquisición de servicios (diferentes a	405,910,614	399,314,710	6,595,904	1.7%	405,910,614	398,369,816	7,540,798	1.9%
Mantenimiento	149,015,493	75,155,978	73,859,515	98.3%	107,656,695	69,943,288	37,713,407	53.9%
Servicios públicos	77,053,634	79,619,686	-2,566,052	-3.2%	76,431,007	79,619,686	-3,188,679	-4.0%
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	59,656,337	14,702,397	44,953,940	305.8%	59,656,337	14,702,397	44,953,940	305.8%
Otras transferencias corrientes	59,656,337	14,702,397	44,953,940	305.8%	59,656,337	14,702,397	44,953,940	305.8%
GASTOS DE OPERACION COMERCIAL Y	1,194,824,887	1,410,855,474	-216,030,587	-15.3%	841,332,895	1,400,484,033	-559,151,138	-39.9%
Medicamentos	560,324,183	580,120,046	-19,795,863	-3.4%	394,593,797	580,120,046	-185,526,249	-32.0%
De comercialización (compra de ByS para la	509,547,431	671,186,546	-161,639,115	-24.1%	358,342,175	671,186,546	-312,844,371	-46.6%
De prestación de servicios (compra de ByS	124,953,273	159,548,882	-34,595,609	-21.7%	88,396,923	149,177,441	-60,780,518	-40.7%
INVERSION	888,950,316	466,991,021	421,959,295	90.4%	674,862,531	462,538,437	212,324,094	45.9%
CUENTAS POR PAGAR (Vigencias	223,971,377	630,627,121	-406,655,744	-64.5%	187,142,724	630,627,121	-443,484,397	-70.3%
TOTAL DE GASTOS	8,414,932,215	8,950,147,792	-535,215,577	-6.0%	7,480,947,380	8,722,231,311	-1,241,283,931	-14.2%

En este gráfico de obligaciones se analiza que los gastos de funcionamiento disminuyeron el 8.6% frente a la vigencia fiscal del año 2019, pues se pasó de \$5.704 millones a \$5.215, de este rubro es importante anotar que la administración y la gerencia de la ESE, deben siempre sopesar la relación costo-beneficio, de manera que no solo se garantice la rentabilidad social, que permita la prestación de sus servicios a sus usuarios, sino también el equilibrio y sostenimiento financiero y presupuestal de la ESE.

Anexo gráfico de pagos por las vigencias 2020 y 2019 así:



De igual manera, la información que se ha venido desarrollando a lo largo de este informe, refleja que el Hospital Departamental Felipe Suarez ESE a diciembre 31 de 2020, no se encuentra en riesgo y presentó sus estados financieros antes los entes de inspección vigilancia y control.

8.GESTIÓN DE CARTERA-PROGRAMA SANEAMIENTO FISCAL

La ESE Hospital Felipe Suarez de Salamina Caldas para la gestión de recaudo de cartera cuenta con un PAMEC actualizado, herramienta aprobada por la institución para tal fin, y de acuerdo a sus lineamientos se han ejecutado las siguientes actividades:

 <p>Hospital Departamental Felipe Suarez E.S.E. Su salud, Nuestra razón de ser</p>	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P-03
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ SALAMINA -CALDAS E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
		Página 36

1. Se mantiene actualizado, depurado y al día los estados de cartera con su facturación y pagos respectivos de cada EPS.
2. Se lleva a cabo el cobro de cartera a cada EPS en el siguiente orden:

Llamada telefónica
Cartas de cobro enviándoles el estado de la misma
Conciliaciones de cartera y glosas.
Cobro por correo electrónico
Cruces de cartera.
Cobros pre-jurídicos y jurídicos.

- ✓ Participación en las mesas de conciliación programadas por la DTSC en las que se ha asistido a todas.
- ✓ Participación en las jornadas de conciliación extrajudicial de la Supersalud en eje cafetero.
- ✓ Se da cumplimiento al diligenciamiento oportuno de la circular 030 de septiembre 2013 donde se debe reportar el estado de la cartera factura a factura para facilitar la conciliación de la misma con cada EPS.

8.1 ANALISIS CUMPLIMIENTO PROGRAMA SANEAMIENTO FISCAL Y FINANCIERO RECAUDO DE CARTERA AMBAS VIGENCIAS.

Desde el año 2015 hemos puesto todo nuestro empeño y esfuerzo para cumplir el compromiso con dicho programa de recuperación de cartera, logrando cumplir con las metas de recaudo de vigencias anterior y un buen recaudo de la vigencia actual, aunque meta difícil de llegar en las actuales condiciones por las que pasa el sistema de Salud Colombiano y en especial para Hospitales de mediana Complejidad. Nos acogemos a todas las propuestas de arreglo y cobro que se puedan presentar. Por tal razón sustentamos dicha meta con la siguiente tabla y explicación así:

 <p>Hospital Departamental Felipe Suarez E.S.E. Su salud, Nuestra razón de ser</p>	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P-03
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ SALAMINA -CALDAS E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
		Página 37

INFORME DE INGRESOS POR VIGENCIAS DICIEMBRE DE 2020						
RECAUDO DICIEMBRE DE 2020						
REGIMEN	FACT. ENE A NOV- 2020 - GLOSAS A DIC+CAP DIC	VR RECAUDADO	RECUPERACION	CODIGO 110204 VIG. 2019	VIG. 2020	% Recaudo 2020
CONTRIBUTIVO	1.356.322.642	1.462.723.697	344.544	795.936.873	666.442.280	49,14%
SUBSIDIADO	5.505.036.436	5.109.311.554	107.047	1.469.838.040	3.639.366.467	66,11%
ESPECIALES	317.733.138	321.319.288	778.869	139.517.782	181.022.637	56,97%
ALCALDIA MPAL	98.429.172	98.429.172	0	0	98.429.172	100,00%
D.T.S.C.	187.209.380	203.398.403	12.575.578	14.182.925	176.639.900	94,35%
SOAT	132.261.153	131.551.218	86.482	43.385.786	88.078.950	66,59%
SGP I	1	0				0,00%
TOTAL	7.596.991.921	7.326.733.332	13.892.520	2.462.861.406	4.849.979.406	63,84%
Ppto vigencia anterior	1.780.000.000			2.462.861.406		138,36%
Ppto RECUPERACION	29.050.688		13.892.520			47,82%
TOTAL RECUPERACION	1.809.050.688	2.476.753.926	13.892.520	2.462.861.406		136,91%
GLOSA POR VIGENCIAS						
GLOSA DE ENE- A DIC 2020	TOTAL 2020	CASTIGO o DESCUENTOS		TOTAL	2019	2020
CONTRIBUTIVO	64.090.560			64.090.560	46.784.428	17.306.132
SUBSIDIADO	90.086.873	11.242.499		90.086.873	19.328.683	70.758.190
ESPECIALES	11.757.843			11.757.843	8.926.921	2.830.922
ALCALDIA				0	0	0
DTSC				0	0	0
SOAT	8.658.520			8.658.520	3.722.626	4.935.894
TOTAL	174.593.797	11.242.499	TOTAL	174.593.797	78.762.658	95.831.139

 <p>Hospital Departamental Felipe Suarez E.S.E. Su salud, Nuestra razón de ser</p>	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P-03
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ SALAMINA -CALDAS E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
		Página 38

RECAUDO CARTERA VIGENCIA ANTERIOR SEGÚN PRESUPUESTO			
SALDO 2019	META 75%	RECAUDO	%
1.780.000.000,00	1.335.000.000,00	2.251.182.295	168,63%
RECUPERACION CARTERA SEGÚN PRESUPUESTO			
29.050.688	21.788.016,00	13.722.650	62,98%
RECAUDO VIGENCIA ACTUAL 2020			
VR FACTURACION	META RECAUDO 75%	RECAUDO	%
5.319.260.473,67	3.989.445.355,25	3.392.181.056	85,03%

Para calcular el cumplimiento de recaudo y saneamiento de cartera, la meta del 75% de la cartera de la vigencia anterior, sería lo presupuestado de cuentas por cobrar vigencia anterior proyectada en un 75%.

ESTADO DE CARTERA POR EDADES A DICIEMBRE DE 2020

CARTERA POR EDADES AL CORTE DICIEMBRE DE 2020 MILES PESOS									
CONTRIBUTIVO									
EPS	1 A 30	31 A 60	61 A 90	91 A 180	181 A 360	360 Y MAS	GIROS SIN IDENTIFICAR	TOTAL	%
NUEVA E.P.S	110.336	137.704	132.615	306.512	287.658		-409.815	565.010	49,03%
MEDIMAS	22.485	19.718	28.260	64.039	126.178	146.152	-14.648	392.182	34,03%
CAFESALUD						77.586		77.586	6,73%
ASMETSALUD	10.976	4.469	6.828	2.520	1.031			25.823	
OTROS	10.371	12.093	723	10.648	20.130	37.792		91.757	7,96%
CONTRIBUTIVO	154.167	173.985	168.427	383.717	434.997	261.530	-424.464	1.152.359	97,76%
PORCENTAJE	13,38%	15,10%	14,62%	33,30%	37,75%	22,70%		136,83%	

 <p>Hospital Departamental Felipe Suárez E.S.E. Su salud, Nuestra razón de ser</p>	GESTION DOCUMENTAL						Código: GD: HFS.P-03	
	COMUNICACIONES OFICIALES						Versión: 01	
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ SALAMINA -CALDAS E.S.E.						Fecha: Marzo/2020	
							Página 39	

SUBSIDIADO									
EPS	1 A 30	31 A 60	61 A 90	91 A 180	181 A 360	360 Y +	GIROS SIN IDENTIFICAR	TOTAL	%
NUEVA E.P.S	56.418	50.993	59.784	124.452	172.374		-64.696	399.323	9,94%
MEDIMAS	208.746	234.267	218.528	461.105	482.985	879.332	-111.790	2.373.173	59,06%
CAFESALUD						557.773		557.773	13,88%
ASMETSALUD	67.968	75.382	100.410	42.861	12.427	7.573		306.621	7,63%
SALUD VIDA						336.540		336.540	8,37%
OTRAS	5.739	499	2.539	4.901	4.564	26.762		45.004	1,12%
SUBSIDIADO	338.871	361.141	381.261	633.319	672.349	1.807.980	-176.486	4.018.435	100,00%
PORCENTAJE	8,43%	8,99%	9,49%	15,76%	16,73%	44,99%		104,39%	
REGIMEN ESPECIAL Y SOAT									
EPS	1 A 30	31 A 60	61 A 90	91 A 180	181 A 360	360 Y MAS	GIROS SIN IDENTIFICAR	TOTAL	%
POLICIA NACIONAL	4.686		2.010	4.472	39	2.398		13.605	4,22%
COSMITET LTDA	10.921	10.719	20.248	19.431	3.242	7.395		71.955	22,31%
BATALLON	921	727	485	3.532	3.821	6.378		15.864	4,92%
OTRAS REG ESPECIAL	11.466	4.470	5.080	23.552	43.809	24.887		113.265	35,11%
SOAT	8.745	2.894	5.630	15.612	23.768	51.219		107.869	
ESPECIAL Y SOAT	36.739	18.810	33.453	66.599	74.680	92.277		322.558	66,56%
PORCENTAJE	11,39%	5,83%	10,37%	20,65%	23,15%	28,61%		100,00%	
TOTAL GENERAL	529.778	553.936	583.141	1.083.635	1.182.026	2.161.786	-600.950	5.493.352	

9.GESTIÓN CONTRACTUAL

El Hospital Departamental Felipe Suárez de Salamina E.S.E., suscribió durante la vigencia 2020, un total de 333 contratos.

En cumplimiento a las disposiciones de la resolución 0008 de 2018 de la Superintendencia de Salud, que indica que la ESES deberán presentar en materia de contratación la información actualizada de la evolución y estado de los procesos de

 <p>Hospital Departamental Felipe Suárez E.S.E. Su salud, Nuestra razón de ser</p>	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P-03
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ SALAMINA -CALDAS E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
		Página 40

contratación, y a su vez, desagregarlos por número, objeto, monto y estado de los de los contratos terminados y en ejecución durante el periodo objeto de la rendición de cuentas.

En ese sentido la ESE Hospital Departamental Felipe Suárez, en el documento anexo a este informe de Rendición de Cuentas, evidenciará la totalidad de los contratos suscritos en la vigencia 2020.¹

10. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSD

La ESE Hospital Departamental Felipe Suárez, a través de este informe de gestión, busca dar a conocer varios aspectos en materia de PQRSDyF, que han sido presentadas por los usuarios en relación con la calidad, accesibilidad, seguridad y oportunidad en la prestación de los servicios ofertados por la institución.

Para ello, la institución cuenta con el Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU. Lo que corresponde a la política diseñada por el ministerio de salud, para fortalecer la calidad de los servicios, la cual tiene como punto de partida la información que proporcionan los usuarios en las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones formuladas en la prestación de los servicios, al igual que el desarrollo de los principales aspectos relacionados con el servicio al cliente, su marco regulatorio, importancia y los procesos que permiten a los funcionarios y comunidad en general conocer el enfoque y la importancia de este sistema para la empresa social del estado.

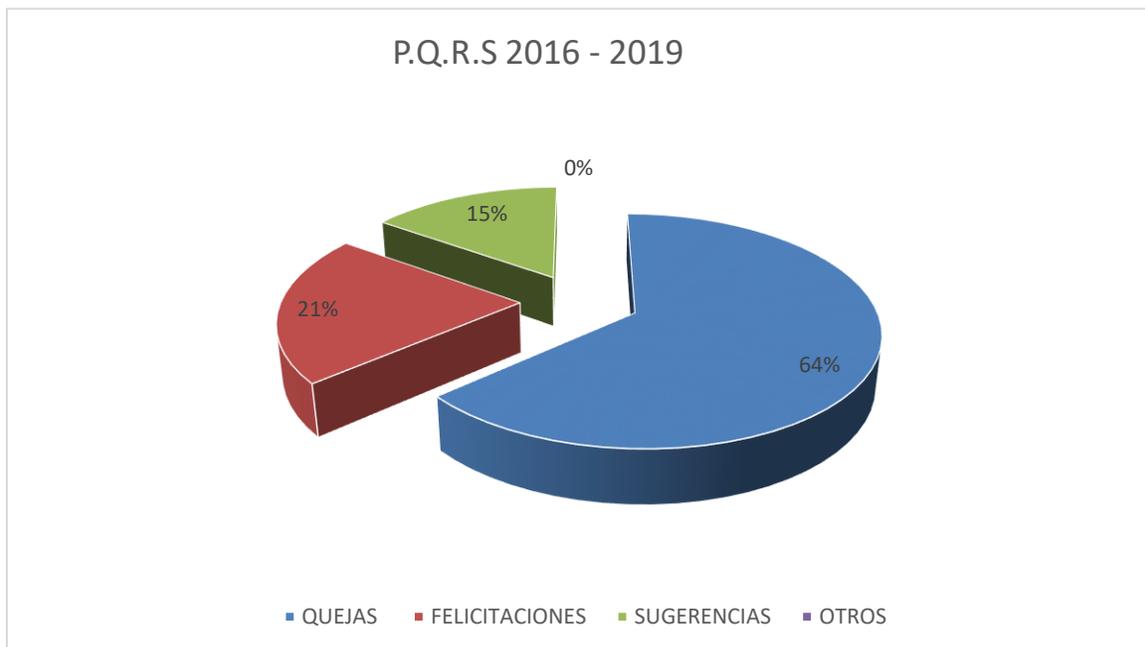
Para exponer los resultados en materia de PQRSDyF, la ESE Hospital Departamental Felipe Suárez, tomó como referencia las vigencias 2019 y 2020.

¹ Consolidación de Contratación de la vigencia 2020. <https://esefelipesuarez.gov.co/rendicion-de-cuentas-3/>

 <p>Hospital Departamental Felipe Suarez E.S.E. Su salud, Nuestra razón de ser</p>	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P-03
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ SALAMINA -CALDAS E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
		Página 41

AREAS INVOLUCRADAS EN EL PROCESO

Cirugía
Ortopedia
Ginecología
Pediatría
Medicina interna
Psicología
Fisioterapia
Laboratorio
Facturación
Rayos X
Consulta Externa
Odontología
Hospitalización
Farmacia
Promoción y prevención
Áreas Administrativas



 <p>Hospital Departamental Felipe Suárez E.S.E. Su salud, Nuestra razón de ser</p>	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P-03
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ SALAMINA -CALDAS E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
		Página 42

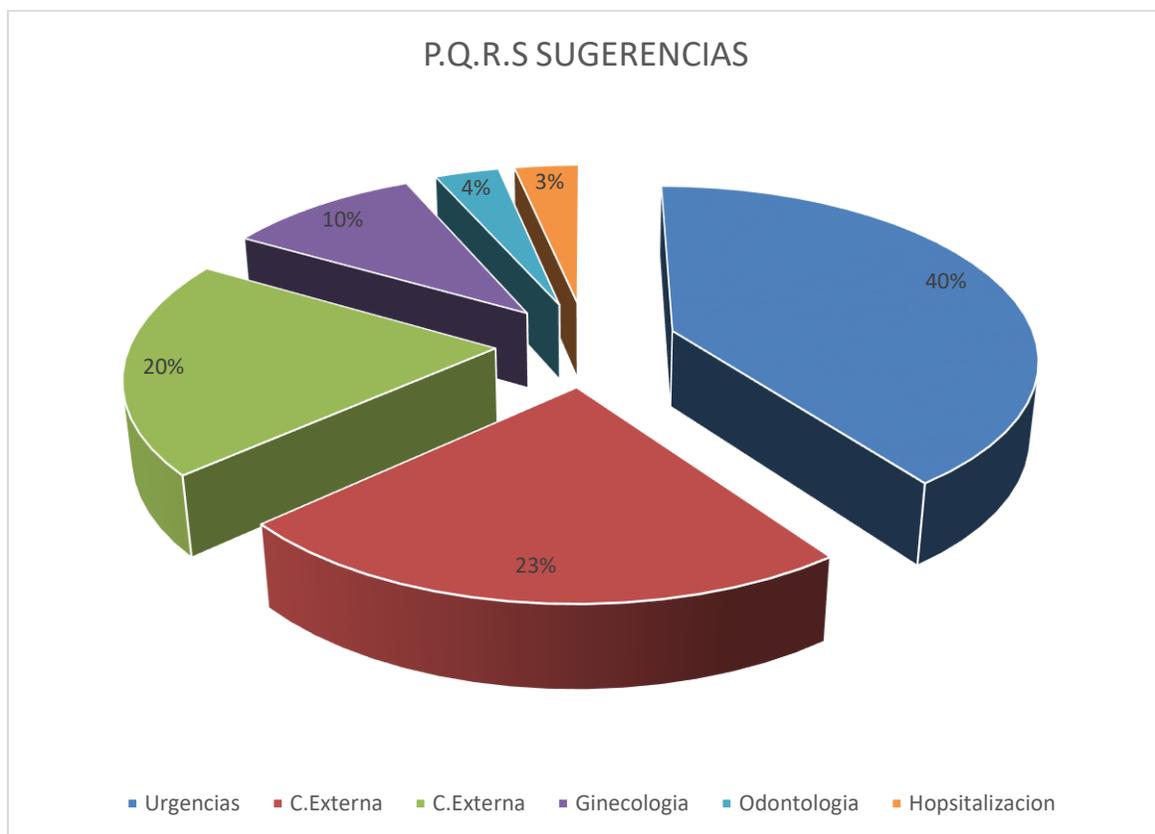
Revisando la gráfica general de quejas felicitaciones y sugerencias, vemos que ocupa un primer renglón las quejas con 142 para un porcentaje del 64%, seguidamente las manifestaciones de felicitación con 42 reflejando un 21%, siendo este un nivel alto, lo que demuestra la buena atención de nuestro hospital hacia los usuarios y finalmente tenemos las sugerencias con 30 manifestaciones para un porcentaje de 15 % donde nos sugieren como mejorar los servicios.



Se obtienen 142, manifestaciones de inconformidad donde los servicio con mayor número de quejas con: urgencias, especialistas y consulta externa.

 <p>Hospital Departamental Felipe Suarez E.S.E. Su salud, Nuestra razón de ser</p>	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P-03
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ SALAMINA -CALDAS E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
		Página 43

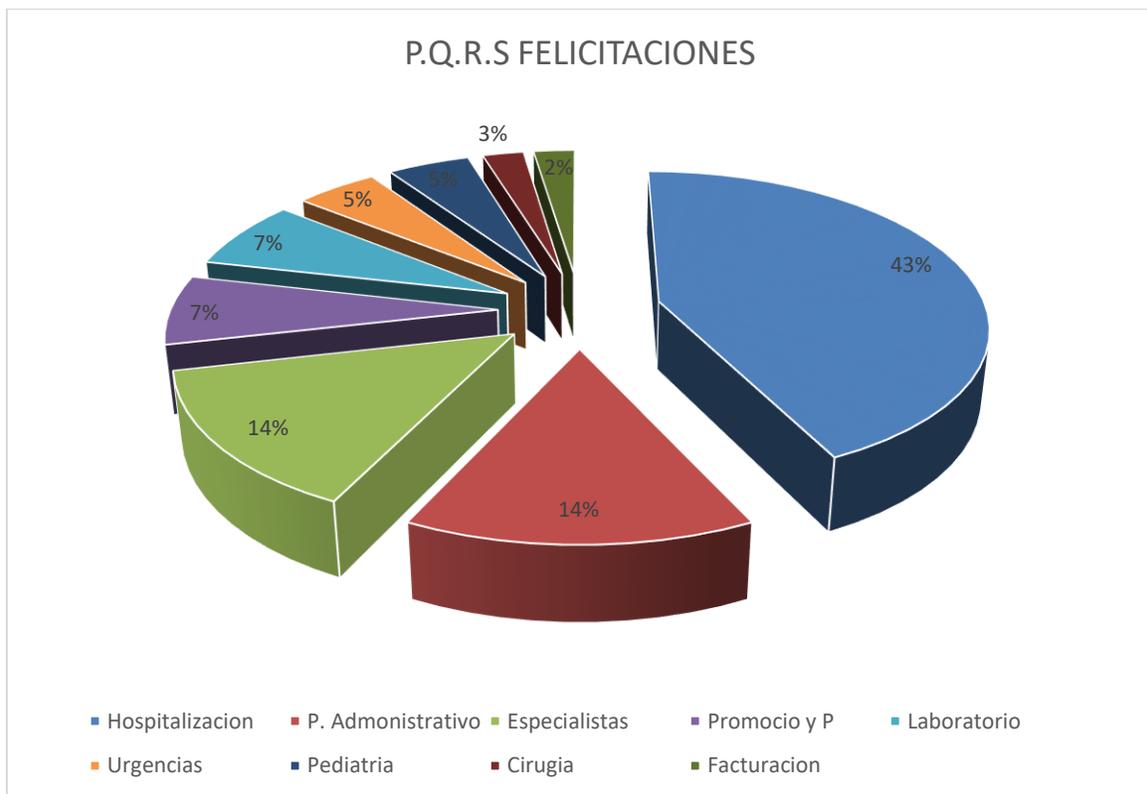
En su mayoría las manifestaciones se dirigen a las malas atenciones de algunos profesionales y funcionario del servicio, también se evidencia que por la desorganización de las agendas de especialistas y consulta externa se presentan muchos problemas con los usuarios en su atención.



Se obtienen 30 sugerencias, para el mejoramiento de los servicios de salud y de apoyo administrativo. El servicio de urgencia obtiene el mayor número de sugerencias en

 <p>Hospital Departamental Felipe Suárez E.S.E. Su salud, Nuestra razón de ser</p>	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P-03
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ SALAMINA -CALDAS E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
		Página 44

relación con la humanización con el usuario y sus familiares. Igualmente, en el servicio de consulta externa se pide oportunidad para la atención.



De acuerdo a los hallazgos obtenidos a partir de la apertura de buzones, como mecanismo de percepción en estos cuatro años de 2016 a 2019, se obtienen 42 felicitaciones, donde se destacan los servicios de Hospitalización con un nivel alto, le

 <p>Hospital Departamental Felipe Suárez E.S.E. Su salud, Nuestra razón de ser</p>	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P-03
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ SALAMINA -CALDAS E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
		Página 45

sigue el área de personal administrativo, especialistas, laboratorio y promoción y prevención. Esto nos demuestra que la ESE Hospital Departamental Felipe Suárez, está enfocado en cumplir con los estándares de accesibilidad, oportunidad, seguridad y pertinencia en los diferentes servicios que oferta.

En conclusión, se puede decir que las principales causas de insatisfacción del usuario son:

1. La mala atención en el servicio de urgencias al momento del usuario llegar a este servicio por un problema de salud determinado.
2. Una segunda causa son las citas con especialistas al momento del usuario facturarse y ser atendido por el profesional, presentando una demora de más de dos (2) horas para ser atendido.
3. En tercer lugar, las agendas para citas de médico general, las cuales son escasas y el usuario no encuentra muchas veces la oportunidad en las citas y como consecuencia de ello, deben volver a sus hogares sin ser atendido, lo cual causa malestar y mucha inconformidad en el usuario, ya que a veces viene de uno de los municipios del área de influencia directa del hospital, y esto causa traumatismos asociados a costos de transporte, alojamiento y alimentación; obligándolo a dirigirse al servicio de urgencias y allí no son atendidos por no ser una urgencia y son devueltos nuevamente para sus hogares sin una debida atención.
4. Otras de las inconformidades es la poca información que recibe el paciente por parte del profesional médico y en algunos casos estos profesionales no presentan la debida disposición para la atención al paciente.

Una vez identificadas todas estas causas y ya conociendo las PQRS, se socializan con la asociación de usuarios, se identifica al usuario afectado y se sosteniente un diálogo con el fin de conocer más de cerca la inconformidad en la atención, se acuerda oficiar a cada coordinador de área para que inicie un proceso de identificar la causa de la

 <p>Hospital Departamental Felipe Suarez E.S.E. Su salud, Nuestra razón de ser</p>	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P-03
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ SALAMINA -CALDAS E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
		Página 46

inconformidad del usuario con un plazo de quince (15) días para dar respuesta e implementar un plan de mejora y poder brindar una buena atención de calidad al usuario.

Igualmente se entrega un consolidado trimestralmente de PQRS y un informe de insatisfacción del usuario al señor gerente para su revisión y posteriores observaciones, aplicando los correctivos necesarios como organización en manejo de agendas, capacitación y contratación de más profesionales con el fin de ampliar las agendas de citas de médico general y dar una solución oportuna, brindando una buena atención.

10.1. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS PARA LA VIGENCIA 2019

El presente, es un análisis cuantitativo y cualitativo de los resultados obtenidos en la aplicación de las encuestas de satisfacción del usuario del Hospital Departamental Felipe Suarez E.S.E.

Es de conocimiento que el Hospital Departamental Felipe Suarez E.S.E está ubicado en una zona estratégica del norte de caldas, se encuentra ubicado en el centro de la zona norte de nuestro departamento, llegando a recibir en promedio anual de unos 92.000 usuarios, para ser atendidos en las especialidades de segundo nivel y posicionando nuestro hospital con el mejor de II Nivel del departamento de caldas.

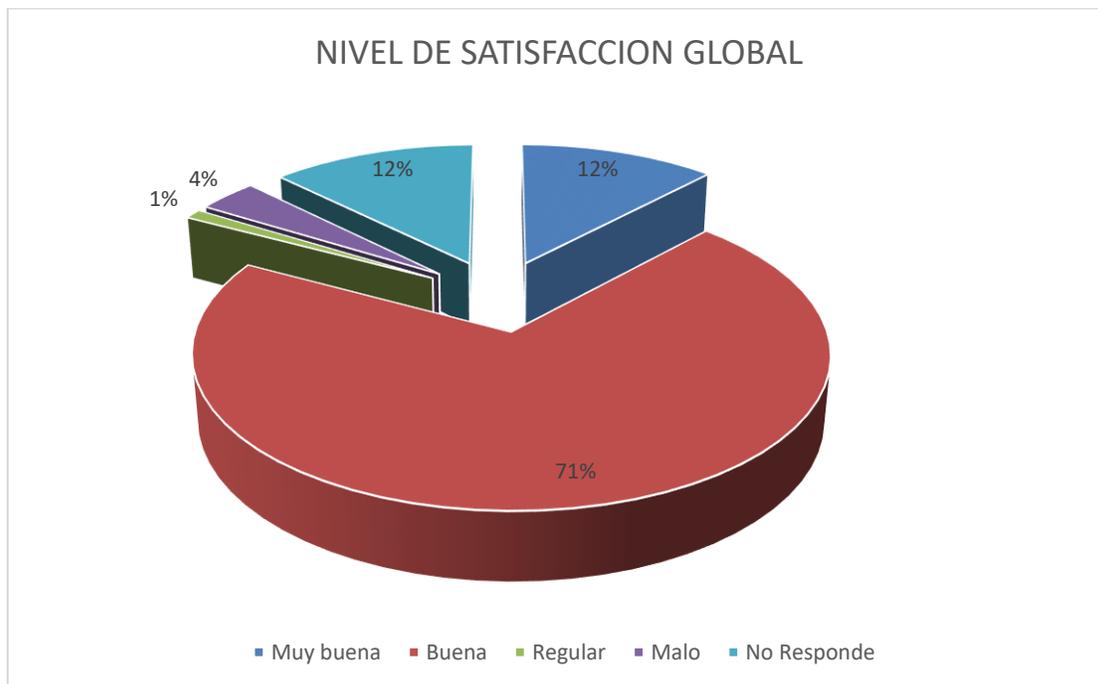
Las encuestas estuvieron compuestas de 5 ítems donde se evaluaron aspectos relacionados con la oportunidad para obtener citas, información de la actuación del personal administrativo y profesional del hospital, aspectos tan importantes como el aseo y la limpieza, instalaciones, la atención y servicios en salud que ha recibido de nuestra institución y orientación recibida por parte del personal del hospital

 <p>Hospital Departamental Felipe Suarez E.S.E. Su salud, Nuestra razón de ser</p>	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P-03
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ SALAMINA -CALDAS E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
		Página 47

Toda la información recolectada corresponde a 384 encuestas por semestre para un total de encuestados de toda el área de influencia cercana a nuestro municipio de 768 anuales. Encuestas elaboradas de una manera personalizada y dentro de las instalaciones de la institución.

La aplicación de las encuestas fue constante durante los meses de enero a diciembre. Se le aplicaron en su totalidad a los 16 servicios con un promedio de 48 encuestas por servicio.

En la siguiente gráfica se expresa el promedio del nivel de satisfacción global de la totalidad de las encuestas que se realizaron en la vigencia 2019.



 <p>Hospital Departamental Felipe Suarez E.S.E. Su salud, Nuestra razón de ser</p>	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P-03
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ SALAMINA -CALDAS E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
		Página 48

10.2. COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSyF VIGENCIA 2020

Teniendo como punto de referencia la vigencia mencionada anteriormente, se presenta a continuación el comportamiento de las PQRSyF en la vigencia 2020, con el propósito de realizar un balance y medir la variación entre las mismas.

CONSOLIDADO AÑO 2020			
NOMBRE	QUEJA	FELICITA	SUG.
CIRUGIA	1		
ORTOPEDIA			
GINECOLOGIA			
PEDIATRIA			
MEDICINA INTERNA			
PSICOLOGIA			
FISIOTERAPIA			
LABORATORIO			
URGENCIAS	3		
FACTURACION			
RAYOS X	1		
CONSULTA EXTERNA	17	1	1
ODONTOLOGIA	3		
HOSPITALIZACION	1		
PROMOCION Y PREVENCION	6		
FARMACIA			
CITAS ESPECIALISTAS	4		
PERSONAL DMINISTRATIVO	3		
TOTAL	39	1	1

 <p>Hospital Departamental Felipe Suarez E.S.E. Su salud, Nuestra razón de ser</p>	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P-03
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ SALAMINA -CALDAS E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
		Página 49

Si observamos el anterior cuadro, se evidencia la constante de PQRSyF en el servicio de Consulta Externa, por motivos de demora del profesional en la atención. Los usuarios informan un retraso de por lo menos 45 y 50 minutos en la oportunidad en la atención. En igual medida las citas con especialistas, falencia que se viene corrigiendo con la canalización de usuarios de la población de Salamina y los municipios que hacen parte del área de influencia directa del hospital.

Otro punto en el que se encontraron falencias fue el servicio de odontología, en relación con la humanización del servicio y accesibilidad al mismo.

En relación con los profesionales del área administrativa las PQRSyF, estuvieron condicionadas por poca claridad de la información y con el factor de humanización del servicio.

En este punto también cabe aclarar, que la accesibilidad y oportunidad entre los diferentes servicios se vieron afectados directamente por la emergencia social y sanitaria a causa del Covid-19, que terminó por incrementar considerablemente las PQRSyF en la institución.

Una vez identificadas las diferentes causas de insatisfacción de los usuarios y teniendo un compendio de las PQRSyF, se socializaron con la asociación de usuarios, en igual medida se identificaron los usuarios afectados y se sostuvo un diálogo directo con el propósito de conocer más en profundidad la inconformidad en la atención. Por último, se acuerda oficiar a cada coordinador del área para que inicie un proceso de retroalimentación y se le asigna un plazo de 15 días para dar respuesta oportuna e implementar un plan de mejora que garantice la prestación del servicio con todas las condiciones de calidad y oportunidad.

Igualmente se entregó un consolidado trimestral de PQRSyF y un informe de insatisfacción del usuario al señor gerente para su revisión y posterior toma de medidas correctivas.

➤ **Número de Tutelas a favor de los usuarios en relación con la prestación del servicio**

 <p>Hospital Departamental Felipe Suárez E.S.E. Su salud, Nuestra razón de ser</p>	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P-03
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ SALAMINA -CALDAS E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
		Página 50

La ESE Hospital Departamental Felipe Suárez, en conjunto la oficina del SIAU, se permite informar que para vigencia 2020 no se tiene conocimiento de fallos de tutela a favor de los usuarios. Sin embargo, se ha venido haciendo seguimiento de las diferentes tutelas que han interpuesto los usuarios a las EPS de nuestro municipio y derechos de petición tramitados a la Personería municipal y Secretaría de Salud Local. En coordinación con la asociación de usuarios y veedor de Salud se revisan casos puntuales de los usuarios cuando se les niega un servicio o no tienen seguridad social por diferentes motivos, con el fin de asesorar, y en lo posible dar solución y apoyarlos.

➤ **Número de asociaciones de usuarios vigentes**

En la actualidad se tiene una asociación de usuarios conformada por todos los usuarios de las EPS que acuden a la ESE Hospital Departamental Felipe Suárez, con su debido libro de registro y estatutos vigentes. Esta asociación de usuarios está conformada por una mesa directiva, los cuales también hacen parte de los diferentes comités del hospital y municipio, dos de estos integrantes hacen parte del Comité de ética Hospitalaria y Junta Directiva.

➤ **Mecanismos de Atención Prioritaria**

La ESE Hospital Departamental Felipe Suárez, cuenta con la Resolución N.131 de noviembre 02 de 2016 donde se reglamenta la Política de Atención Preferencial. Es así como el Hospital, está comprometido con la comunidad en una atención cálida, honesta, amable realizando acciones de servicio que vayan en el bienestar integral de la comunidad, brindando espacios de atención respetuosa y solidaria, incluyendo para ello la Atención Preferencial a las personas discapacitadas, gestantes y al adulto mayor.

Se dispuso de una ventanilla única de atención preferencial identificada con los logos de la institución y con permanente monitoreo en las filas para poder apoyar todos estos usuarios. Demarcación de zonas y baños para esta población y publicidad didáctica de fácil entendimiento.

En cuanto a las citas médicas se debe tener en cuenta para otorgar citas preferenciales a la población ya mencionada.

 <p>Hospital Departamental Felipe Suarez E.S.E. Su salud, Nuestra razón de ser</p>	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P-03
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ SALAMINA -CALDAS E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
		Página 51

10.2. LOGROS OBTENIDOS EN ASOCIACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN LOCAL, ASOCIACIONES DE USUARIOS Y DEMÁS INSTANCIAS DE PARTICIPACIÓN DE LA ENTIDAD

El trabajo articulado entre el Hospital Departamental Felipe Suarez administración municipal, asociaciones de usuarios y otras entidades ha dado buenos resultados, ya que hemos logrado garantizar la oportunidad en la prestación de servicios que se le negaban a los usuarios, Los cuales estaban siendo dirigidos en mayor medida hacia la ciudad de Manizales.

La estrategia mancomunada ha estado dirigida a realizar constantes capacitaciones y la oportunidad de tener los medios de comunicación cerca para llegar a la comunidad y concientizar de las responsabilidades que tenemos para con nosotros y las entidades de salud. Que hay unos derechos y deberes que cumplir, que tenemos que estar en constante comunicación y organizados para apoyarnos en determinados momentos.

En estos casos la educación es fundamental para el logro de los objetivos planteados.

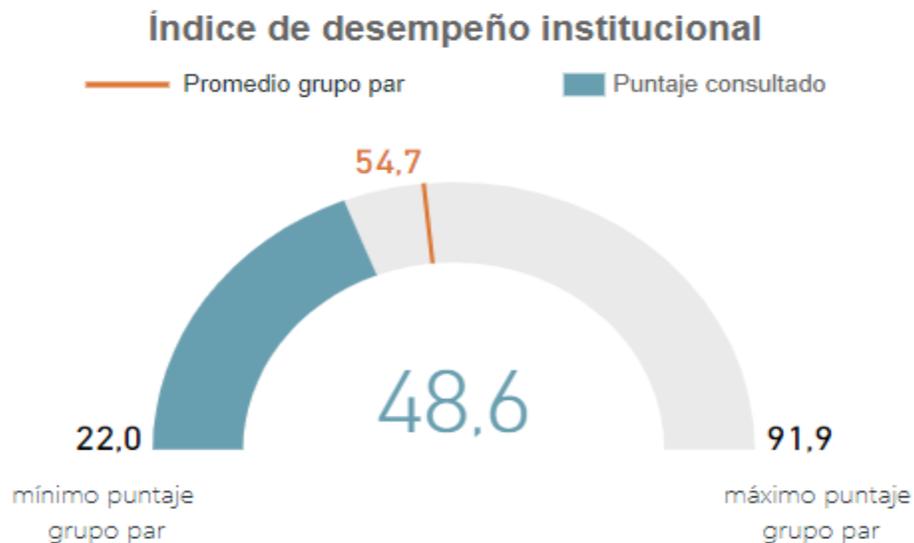
11. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

La ESE Hospital Departamental Felipe Suárez, dando cumplimiento al Decreto 1499 de 2017 *“por medio de la cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto único Reglamentario de la Función Pública, en lo relacionado con con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, ha desarrollado acciones orientadas a garantizar la implementación del Modelo Integrado de Planeación y gestión MIPG, el cual articula el Sistema de Gestión y el Sistema de Control Interno”*.

En relación con lo anterior, la Gerencia de la ESE Hospital Departamental Felipe Suárez, incluyó dentro de su línea estratégica el compromiso de contar con un área de planeación clara, que fuera propicia para mejorar los procesos de gestión con el propósito de garantizar la gestión interna bajo estándares de eficiencia que garantice la satisfacción de las necesidades de los usuarios en la prestación de los diferentes

 <p>Hospital Departamental Felipe Suárez E.S.E. Su salud, Nuestra razón de ser</p>	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P-03
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ SALAMINA -CALDAS E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
		Página 52

servicios. En ese orden de ideas, se presentan los resultados obtenidos en la medición del Formulario Único de Reporte de Avance de la Gestión (FURAG) en la vigencia 2020.



La ESE Hospital Departamental Felipe Suárez, a partir de los resultados obtenidos, se acopla a las recomendaciones dirigidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, con el propósito de superar el nivel básico de implementación de MIPG y crecer exponencialmente en comparación el grupo de entidades par.

12. INVERSIONES DE LA VIGENCIA 2020 FUENTE RECURSOS PROPIOS

No	DETALLE	VALOR
1	Dotación hospitalaria	31.188.297

 <p>Hospital Departamental Felipe Suarez E.S.E. Su salud, Nuestra razón de ser</p>	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P-03
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ SALAMINA -CALDAS E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
		Página 53

2	Dotación Equipos Biomédicos emergencia COVID -19	205.283.650
3	Dotación Muebles de Oficina	20.514.509
4	Adquisición de Equipo Hardware Software Sistema de Información	87.776.048
5	Mejoramiento Infraestructura	50.943.571
6	Rehabilitación y Mejoramiento Equipos Médicos	331.772.760

Elaboró: Johan Santiago Cardona Echeverri L-Planeación